

MODALIDAD  
COMERCIAL Y SERVICIOS

ESPECIALIDAD  
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA  
DISEÑO CURRICULAR BAJO EL MODELO DE  
EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA

San José - Costa Rica  
MAYO 2007

AUTORIDADES SUPERIORES

Dr. Leonardo Garnier Rímolo  
Ministro de Educación Pública

Dra. Alejandrina Mata Segreda  
Viceministra Académica de Educación Pública

Lic. Silvia Víquez Ramírez  
Viceministra Administrativa de Educación Pública

Sistema Integrado Nacional de Educación Técnica para la Competitividad – SINETEC  
Ing. Fernando Bogantes  
Director

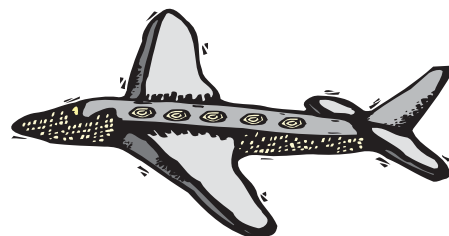
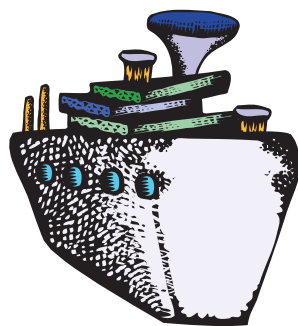
Departamento de Educación Técnica  
Ing. Ricardo Ramírez Alfaro  
Director de Departamento

Ing. Gerardo Ávila Villalobos  
Jefe de Sección

EDUCACION DIVERSIFICADA TECNICA  
PROGRAMA DE ESTUDIO

ESPECIALIDAD  
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA

DUODECIMO AÑO



Elaborado por:  
Licda. Ileana Jennorie Méndez Contreras  
Asesora Nacional de Educación  
Especialidad Contabilidad

Revisado por:  
Gerardo Ávila Villalobos  
Jefe de Sección

## 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 impregnan horizontal y verticalmente, todas las asignaturas del currículo y requieren para su desarrollo del aporte integrado y coordinado de las diferentes disciplinas de estudio, así como de una acción pedagógica conjunta*” (Beatriz Castellanos, 2002). De esta manera, están presentes tanto en las programaciones anuales como a lo largo de todo el sistema educativo.

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

## **Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible**

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

Tiene como objetivo que, a partir de ese conocimiento y mediante actividades de valoración y respeto, las y los 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 conlleve 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



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

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.

## AGRADECIMIENTO

El Ministerio de Educación Pública y específicamente el Departamento de Educación Técnica agradecen profundamente la apertura de los profesionales que hicieron aportes muy valiosos a la Asesoría de Contabilidad, durante la tarea ejecución del programa de estudio. Gracias a su apoyo, se entrega un programa remozado en técnicas contables con los requerimientos indispensables para que los jóvenes se desempeñen eficientemente al egresarse de la carrera.

Se reconoce los aportes técnicos y metodológicos de los profesores:

Licdo. Renán Rodríguez Viales Representate de los I.P.E.C  
Licda. Mara Alvarado Madrigal C.T.P.JACO  
Licda. Lorena Zamora Lazo C.T.P Puntarenas  
Licda. Angela Barrios Arce C.T.P.Valle la Estrella  
Licdo. Mever Ruiz Huertas C.T.P Invu Las Cañas  
Prof. Luis Diego Rodríguez Quesada C.T.P Carrizal  
Licdo. Gerardo Venegas Esquivel Sub Gerente Aduana Peñas Blancas  
Licdo. Raúl Méndez Contreras Jefe Oficina Expeditors Mar y Tierra 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 egresan de la misma..





## TABLA DE CONTENIDOS

	Página
Fundamentación	10
Descripción de la especialidad	12
Orientaciones generales para la labor docente	15
Sugerencias Generales para la Evaluación	18
El planeamiento del docente	20
Perfil Profesional	22
Perfil Ocupacional	23
Objetivos Generales de la especialidad	25
Estructura curricular	26
Malla Curricular	27
Mapa Curricular	30
<b>DUODECIMO AÑO</b>	50
SUB-AREA: Clasificación Arancelaria	
SUB AREA: Comercio Electrónico	137
SUB AREA: Proyectos Aduaneros	154
SUB AREA: Conversational English	176
Bibliografía	223

## 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 más 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 está dando, donde Costa Rica se está 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 conocimientos 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 Especializado: 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 (2007), Administración y Operación Aduanera la imparten cuatro colegios técnicos profesionales entre los que se encuentran: C.T.P. Invu Las Cañas, Puntarenas, Monseñor Sanabria Nocturno y Carrizal; la mayoría de colegios con dos grupos de estudiantes, para un total aproximadamente de 80 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 dos áreas de estudio: Clasificación Arancelaria, unidad que contiene todos los aspectos referentes a la clasificación de las mercancías que son objeto de importación y exportación, las alícuotas que se deben cancelar al fisco según las mercancías. Ética profesional, unidad que estudia la ética profesional desde un punto de vista empresarial y la incidencia que puede tener en su vida personal.

b) **Comercio Electrónico:** la sub área esta integrada por dos unidades de estudio, Sanciones Aduaneras que permite que el estudiante reconozca los delitos aduaneros y las sanciones que se aplican en cada uno. Adicionalmente, se incluyen aspectos relevantes relacionados con diferentes procedimientos administrativos empleados para aplicar multas.



c) **Estrategias de Comercio Internacional:** esta integrada por tres unidades de estudio, Banca, unidad que estudia generalidades de la Banca Nacional e Internacional. Además, se estudia el funcionamiento de la Bolsa Nacional de Valores, las características del dinero y el proceso de devaluación que lo afecta. Globalización, se explora la globalización y su efecto en la economía mundial. El fenómeno de las corporaciones internacionales y la necesidad de producir y ofrecer servicios con calidad mundial. Compras Nacionales e Internacionales, el estudiante simula comercialización nacional e internacional empleando como herramienta el Internet.

e) **Gestión Empresarial:** esta sub área esta integrada por cuatro unidades de estudio: Contabilidad, que explica al estudiante términos como caja chica, conciliaciones bancarias, transacciones financieras y otros registro de los movimientos comerciales. Contexto y Organización de las PYMES, donde se estudia el impacto que estas empresas han tenido en el desarrollo de la economía costarricense actual. Se refuerza la teoría anterior con el empleo de módulos como el de Gerencia Virtual. Administración de Recursos Humanos, se estudian aspectos del proceso administrativo y técnicas de reclutamientos y selección de personal. Estadística, que estudia las herramientas necesarias para construir cuadros y gráficos, e interpretarlos correctamente.

f) **Herramienta Tecnológica Aduanera:** se estudia el software de aplicación, tal como: procesadores de texto, hojas electrónicas, presentaciones, Internet. Además se prepara al estudiante con los aspectos relacionados con los conceptos, medidas preventivas, aplicación de normas de seguridad e higiene ocupacional, analizando las causas y efectos de los accidentes laborales, entre otros.

g) **Inglés Especializado:** 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.

h) **Normativa Legal Aduanera:** Esta sub área esta integrada por tres unidades de estudio: 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. Normativa Legal 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 sobre los distintos regimenes aduaneros a los cuales son sometidas las mercancías sujetas a la importación y exportación. Valoración de Mercancías, se aplican las reglas de valoración de mercancías en aduanas.

i) **Proyectos Aduaneros:** lo integrar dos unidades de estudio, Cultura de la Calidad: permite que el estudiante valore la importancia del trabajo en equipo realizando sus labores con calidad. Planificación y Evolución de Proyectos: se estudian las herramientas necesarias para planear, desarrollar y evaluar un proyecto en el campo aduanero.

j) **Trámite y Logística Aduanera:** esta integrada por cuatro unidades de estudio: Comercio en Costa Rica, se inicia con una breve reseña histórica del comercio en Costa Rica, interpretando su importancia, además se evalúa la labor de los puertos y aeropuertos y su influencia en la economía de Costa Rica. Organismos involucrados en procesos aduaneros, estudia la administración y organización de las instituciones que tienen algún grado de relación con los distintos procesos aduaneros. Incoterms, en esta unidad se realizan cálculos aduaneros necesarios para realizar exportaciones e importaciones. Procedimientos de Exportación de Exportación e Importación, en esta



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

unidad se estudian los pasos necesarios para tramitar una exportación e importación los manuales que le facilitan la labor a los diferentes funcionarios aduaneros y los documentos que son de uso obligatorios manejar en los entes.

k) **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 permite al docente guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el taller y en el entorno. El 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 específicos. Así, los resultados de aprendizaje redactados por el docente deben reflejar los cambios de conducta que el alumno debe alcanzar a corto plazo, diario o semanalmente; en el nivel de conocimiento, valores, actitudes, habilidades y destrezas.

Las estrategias de enseñanza y aprendizaje sugeridos, son solo eso, sugerencias. El docente debe hacer uso de toda su creatividad y experiencia para emplear las más adecuadas en el logro de los resultados de aprendizaje específicos que el plantee. Las estrategias de enseñanza y aprendizaje aquí sugeridas, 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.

Las estrategias de aprendizaje son sugerencias para que a partir de ellos definan métodos y técnicas pedagógicas, además de las prácticas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la unidad de estudio.

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 para la evaluación de competencias se refieren a evidencias evaluables; son productos observables y medibles que se esperan del estudiante. El logro de éstos, permitirán al docente dar seguimiento al progreso individual del estudiante 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, asignarse algunas experiencias de aprendizaje para lograr el desarrollo y vivencia de valores, como por ejemplo análisis de casos, proyectos, entre otros.

De acuerdo con el marco de referencia conformado por el modelo de educación basada en normas de competencia, se puede destacar que en el contexto de la educación basada en normas de competencia, el proceso de enseñanza – aprendizaje tiene como fin el proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas, así como lograr cambios en las actitudes y aptitudes de los y las estudiantes. Para que esto se logre es importante considerar las siguientes etapas del proceso de enseñanza aprendizaje:<sup>1</sup>

- ◆ Detectar y confirmar las necesidades de aprendizaje de los alumnos (evaluación diagnóstica)
- ◆ Determinar objetivos 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 objetivos 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. Proporciona además a los docentes la posibilidad de medir el logro de los resultados de aprendizaje. La estrategia de enseñanza – aprendizaje es una consecuencia del método, es su concreción o aplicación. Por tanto, es prioritario definir el método antes que las estrategias. A su vez, las estrategias entre sí son complementarias, por lo que es importante que los resultados en cada una sean congruentes y consecuentes con el método.

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

- ◆ La enseñanza debe partir de la creación de un ambiente educativo que:
  - ◆ Permita reconocer los conocimientos previos del alumno
  - ◆ Se base en las estrategias cognoscitivas y meta cognoscitivas
  - ◆ Promueva la realización de tareas completas y complejas
- ◆ El aprendizaje debe desarrollarse a partir de:

---

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





- ◆ 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 resultados de aprendizaje y propósitos de la especialidad:

- ◆ El colegio en donde se imparte esta especialidad debe contar con equipo, infraestructura adecuada y materiales necesarios.
  
- ◆ El docente de esta especialidad debe estar capacitado y con deseos de actualizarse, para que se pueda desempeñar eficientemente, debido a los vertiginosos cambios que se presentan en este campo.
  
- ◆ Para el desarrollo de las unidades se debe promover 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.
  
- ◆ Se recomienda realizar visitas planificadas o pasantías en las empresas de la zona para reforzar los temas que se van desarrollando en el curso.
  
- ◆ Es importante que el docente siempre esté atento en uso eficiente de las diferentes herramientas y hábitos de trabajo en el aula laboratorio taller y finca
  
- ◆ 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 otras soluciones y alternativas.
  
- ◆ Se debe equilibrar el tiempo asignado tanto a la práctica como a la teoría, de acuerdo con los objetivos que se estén desarrollando en la adquisición de destrezas.
  
- ◆ Utilizar manuales en el idioma inglés, para que le sirvan a los estudiantes como instrumento de traducción
  
- ◆ Es imprescindible hacer un buen uso de los avances tecnológicos como son los equipos para audiovisuales.
  
- ◆ Esta especialidad debe estimular la creatividad en los estudiantes a través de la creación de proyectos.
  
- ◆ El profesor debe velar por el mantenimiento preventivo de los equipos y herramientas, e informar periódicamente a la dirección de su estado, para que se realicen las gestiones pertinentes con los técnicos.

## SUGERENCIAS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN

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

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

En el contexto de la educación basada en normas de competencia la evaluación se deriva fundamentalmente de los objetivos, 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 solo de los estudiantes en su proceso de aprendizaje, sino también del mismo proceso de enseñanza – aprendizaje y en general, de todos los factores que influyen en el mismo: el docente, el ambiente de aprendizaje, las estrategias, materiales y recursos utilizados, la adecuación al contexto, etc.

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

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

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

---

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

Esto propicia un proceso de aprendizaje permanente, que conduciría a un nuevo proceso 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 realizar la técnica de recopilación de documentos llamado portafolio de evidencias, en este contexto, además de ser una técnica o estrategia con la cual se recopilan las evidencias de conocimientos, desempeño y práctica que se van demostrando demostrando y confirmando durante todo el proceso de aprendizaje, es un portafolio conformado por un o una estudiante con el fin de que pueda ir valorando el progreso y formación de la adquisición de competencias.

Permite al docente, en función de los requerimientos y objetivos de la evolución recoger evidencias, compararlas 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 lineamientos para su elaboración en la sección de anexos de este documento

## PLANEAMIENTO PEDAGÓGICO DEL DOCENTE

### 1. PLAN ANUAL POR SUB-ÁREA

Es un cronograma que consiste en un detalle del tiempo, distribuido entre los meses y semanas que componen en curso lectivo, que se invertirán en el desarrollo de las diferentes unidades de estudio que integran cada una de las sub – áreas así como sus respectivos objetivos. 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 al inicio del curso lectivo”.**

Esquema para el Plan Anual:

#### PLAN ANUAL

Colegio Técnico Profesional: \_\_\_\_\_

Especialidad:					Sub-área:					Nivel:		
Profesor:								Año:				
Valores y Actitudes:												
Unidades de Estudio y sus resultados de aprendizaje	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Horas
Materiales y Equipo que se Requiere:												

## 2. PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA POR SUB-ÁREA.

Este plan debe ser preparado por unidad de estudio. Es de uso diario y **debe** ser entregado al director, en el momento que este (El Director) 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 debe usar el siguiente esquema:

### Plan de Práctica Pedagógica

Colegio:					
Modalidad Industrial			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 especificarse 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 en las estrategias de enseñanza y aprendizaje de “el o la Docente”, los métodos y técnicas didácticas, así como las prácticas a desarrollar. En los estrategias de enseñanza y aprendizaje de “cada Estudiante”, se deben especificar aquellas tareas que serán desarrolladas por los mismos. Este apartado **debe incluir** el o las estrategias de enseñanza y aprendizaje para fortalecer el o los temas transversales de acuerdo al resultado de aprendizaje.

Además de incluir el valor y actitud que está asociado con el resultado de aprendizaje, en el programa de estudio, 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.

El Tiempo Estimado es el tiempo en horas que el docente estime necesario para desarrollar el Resultado de Aprendizaje.

## PERFIL PROFESIONAL TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO

- ◆ 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 realización 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 racionalmente 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.

## TÉCNICO EN EL NIVEL MEDIO EN ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA PERFIL OCUPACIONAL

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

- Explicar la importancia que tienen las importaciones y exportaciones para el comercio.
- Identificar productos que corresponden a una exportación tradicional y no tradicional
- Aplicar los procedimientos necesarios para realizar una exportación e importación.
- Completar el formulario único de Exportación.
- Aplicar los procedimientos para el trámite de licencias de importación.
- Explicar las reglas 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
- Explicar en que consisten los controles que se establecen para efectos aduaneros en cada organismo
- Resolver casos (teóricos y prácticos) donde se involucre el uso de los incoterms.
- Analizar la evolución del comercio en Costa Rica
- Evaluar la labor de los puertos y aeropuertos como ente de apertura al comercio internacional.
- Explicar generalidades sobre el transporte internacional y los seguros 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.
- Explicar la prevención que se debe dar al transporte en el caso de sustancias ilegales
- Explicar el procesamiento de información y responsabilidad de la empresa transportadora
- Resolver casos que involucren el cálculo del flete marino y la cotización de tarifas
- Analizar las normas legales aplicas a la gestión aduaneras
- Explicar las disposiciones legales aplicadas al Sistema Aduanero
- Analizar el CAUCA, RECAUCA, la Ley General de Aduanas y su Reglamento.
- Analizar los Manuales de Procedimientos Aduaneros
- Analizar los diferentes regímenes aduaneros a los cuales son sometidas las mercancías sujetas a importación y exportación
- Aplicar las reglas de valoración de las mercancías en aduanas (básica)
- Aplicar sus conocimientos en la correcta clasificación de mercancías según el Arancel (cuatro dígitos)
- Aplicar la Ética Profesional en el estudio de casos
- Aplicar de los Certificados de Calidad según la mercancía importada.
- Elaborar una feria internacional simulada
- Analizar los aspectos relativos a la oferta y la demanda



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

- Explicar la contratación, pago y financiamiento en el Comercio Internacional
- Analizar los aspectos básicos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio
- Aplicar las sanciones en el caso de delitos aduaneros
- Analizar en qué consiste el comercio electrónico
- Explicar las razones para que una empresa se internacionalice
- Aplicar las legislaciones conexas (mercantil, comercial, fiscal, laboral) a situaciones relacionadas con la gestión aduanera.
- Aplicar registros matemático financieros y contables
- Aplicar normas de salud ocupacional en la ejecución de sus tareas
- Ejecutar labores en los diferentes paquetes computacionales (Word, Excel, Power Point )
- Controlar las estadísticas de las diferentes tipos de mercancías importadas y exportadas
- Controlar las estadísticas de las medidas sanitarias y fitosanitarias
- Controlar las estadísticas de la salud de los alimentos que se importan y exportan
- Controlar las estadísticas de la recaudación de impuestos de exportación e importación



**OBJETIVOS GENERALES  
ESPECIALIDAD  
ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA**

Desarrollar en los y las estudiantes los conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan:

- ◆ Utilizar el software de aplicación como una herramienta que le permita desempeñar su trabajo con calidad.
- ◆ Utilizar técnicas que permitan realizar distintos procesos aduaneros principalmente la importación y exportación de cualquier mercancía, conociendo las instituciones a las que debe recurrir y los procedimientos necesarios para realizarlo.
- ◆ Aplicar estrategias que le permitan realizar un adecuado comercio con otros países e internamente.
- ◆ Interpretar los principales aspectos que se negocian en un Tratado de Libre Comercio
- ◆ Explicar el marco de empresarial que rodea la gestión aduanera.
- ◆ Aplicar correctamente la legislación aduanera en la resolución de casos.
- ◆ Elaborar proyectos aduaneros
- ◆ Clasificar arancelaria mente las mercancías sujetas a importación y exportación.

## ESTRUCTURA CURRICULAR ESPECIALIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA

SUB-ÁREA	NÚMERO DE HORAS POR NIVEL		
	X	XI	XII
Conversational English	4	4	4
Herramienta Tecnológica Aduanera	6		
Gestión Empresarial Aduanera		4	
Proyectos Aduaneros			4
Trámite y Logística Aduanera	8		
Normativa Legal Aduanera		10	
Clasificación Arancelaria			10
Estrategias de Comercio Internacional	6		
Tratados de Libre Comercio		6	
Comercio Electrónico			6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

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

**MALLA CURRICULAR  
 ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA**

DÉCIMO		UNDÉCIMO		DUODÉCIMO	
SUB ÁREA	UNIDADES	SUB ÁREA	UNIDADES	SUB ÁREA	UNIDADES
<b>HERRAMIENTA TECNOLÓGICA ADUANERA</b>  <b>240 HORAS ANUALES</b>  <b>6 HORAS SEMANALES</b>	<b>SOFTWARE DE APLICACIÓN (162 HORAS)</b>  <b>SALUD OCUPACIONAL (78 HORAS)</b>	<b>NORMATIVA LEGAL ADUANERA (400 HORAS)</b>  <b>10 horas semanales</b>	<b>TRANSPORTE INTERNACIONAL Y SEGUROS (80 HORAS)</b>  <b>CONOCIMIENTOS EMPRESARIALES EN NEGOCIOS GLOBALES (70 HORAS)</b>  <b>NORMAS LEGALES APLICABLES A LA GESTIÓN ADUANERA (200 HORAS)</b>  <b>VALORACIÓN DE LAS MERCANCÍAS (50 HORAS)</b>	<b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>  <b>150 HORAS ANUALES</b>  <b>6 HORAS POR SEMANA</b>	<b>SANCIONES ADUANERAS (48 HORAS)</b>  <b>COMERCIO ELECTRÓNICO (102 HORAS)</b>



DÉCIMO		UNDÉCIMO		DUODÉCIMO	
SUB ÁREA	UNIDADES	SUB ÁREA	UNIDADES	SUB ÁREA	UNIDADES
TRAMITE Y LOGÍSTICA ADUANERA	COMERCIO EN COSTA RICA (56 HORAS)	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	ECONOMÍA (36 HORAS)	CLASIFICACIÓN ARANCELARIA	PREVENCIÓN EN LEGITIMACIÓN DE CAPITALES (30 horas)
320 HORAS ANUALES	ORGANISMOS INVOLUCRADOS EN PROCESOS ADUANEROS (80 HORAS)	240 HORAS ANUALES	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO (84 HORAS)	250 HORAS ANUALES	CLASIFICACIÓN ARANCELARIA (110 HORAS)
8 HORAS SEMANALES	INCOTERMS (88 HORAS)	6 HORAS POR SEMANA	GESTIÓN EMPRESARIAL DIDACTICA (120 HORAS)	10 HORAS POR SEMANA	ÉTICA PROFESIONAL (50 HORAS)
	PROCEDIMIENTOS DE EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN (96 HORAS)				QUALITY CUSTOMERS SERVICES (60 horas)



DÉCIMO		UNDÉCIMO		DUODÉCIMO	
SUB ÁREA	UNIDADES	SUB ÁREA	UNIDADES	SUB ÁREA	UNIDADES
<b>ESTRATEGIAS DE COMERCIO INTERNACIONAL</b>  <b>240 HORAS ANUALES</b>  <b>6 HORAS SEMANALES</b>	<b>BANCA (48 HORAS)</b>  <b>COMPRAS NACIONALES INTERNACIONALES (84 HORAS)</b>  <b>GLOBALIZACIÓN (78 HORAS)</b>	<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>  <b>160 HORAS ANUALES</b>  <b>4 HORAS SEMANALES</b>	<b>CONTEXTO DE LAS MYPES (72 HORAS)</b>  <b>CONTABILIDAD (40 HORAS)</b>  <b>RECURSOS HUMANOS (24 HORAS)</b>  <b>ESTADÍSTICA (24 HORAS)</b>	<b>PROYECTOS ADUANEROS</b>  <b>100 HORAS ANUALES</b>  <b>4 HORAS POR SEMANA</b>	<b>CULTURA DE LA CALIDAD (28 HORAS)</b>  <b>PROYECTOS (72 HORAS)</b>
<b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b>  <b>160 HORAS ANUALES</b>  <b>4 HORAS SEMANALES</b>	<b>WRITTEN COMMUNICATION</b>  <b>56 HOURS</b>  <b>ORAL COMMUNICATION 104 HOURS</b>	<b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b>  <b>160 HORAS ANUALES</b>  <b>4 HORAS POR SEMANA</b>	<b>WRITTEN COMMUNICATION 60 HOURS</b>  <b>ORAL COMMUNICATION 100 HOURS</b>	<b>CONVERSATIONAL ENGLISH</b>  <b>100 HORAS</b>  <b>4 HORAS POR SEMANA</b>	<b>IMPORTATION AND EXPORTATION (20 HOURS)</b>  <b>MANUALS, INSTRUCTIONS AND TECHNICAL CATALOGS (40 HOURS)</b>  <b>APLICATIONS IN THE AREA AND OTHERS AREAS AT WORK (40 HOURS)</b>

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

SUB - ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Herramienta Tecnológica Aduanera (240 horas)	Software de Aplicación (162 horas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar los orígenes y desarrollo de las computadoras</li> <li>Aplicar normas básicas de trabajo para el uso correcto del computador</li> <li>Utilizar las funciones disponibles del sistema operativo en la administración del hardware y software de la computadora</li> <li>Utilizar las diferentes herramientas para manejo del entorno en un sistema operativo de ambiente gráfico</li> <li>Utilizar las herramientas disponibles para el manejo de la oficina contable</li> <li>Aplicar las funciones básicas de un procesador de textos en la creación de documentos comerciales</li> <li>Aplicar las herramientas que presenta una hoja electrónica para la elaboración de documentos comerciales</li> <li>Confeccionar Presentaciones y organigramas</li> <li>Aplicar las herramientas del programa de publicaciones en la confección de material informativo</li> <li>Seleccionar las herramientas de Access para el manejo de bases de datos</li> <li>Utilizar las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que este ofrece para la búsqueda y acceso de información</li> <li>Identificar problemas de virus en las computadoras y su prevención</li> </ul>



SUB - ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Herramientas Tecnológicas Aduanera (240 horas)	Salud Ocupacional (78 horas)	<p>Analizar aspectos relacionados con la Salud Ocupacional, así como los principales conceptos</p> <p>Deducir la importancia de la seguridad en la prevención de accidentes</p> <p>Aplicar normas de seguridad e higiene para proteger el medio ambiente y la salud de las personas</p> <p>Valorar la importancia del señalamiento de las zonas de peligro y vías de acceso</p> <p>Aplicar normas de seguridad en diversas actividades para prevenir accidentes en el trabajo</p> <p>Determinar las causas y efectos de los accidentes ocasionados por el fuego, así como los métodos para prevenirlos en el lugar de trabajo</p> <p>Distinguir los tipos de agentes a que se está expuesto en el ambiente laboral asociado a la oficina aduanera</p> <p>Determinar los aspectos psíquicos y físicos relacionados con la carga de trabajo</p> <p>Examinar los riesgos eléctricos que puede acarrear el trabajo con computadoras</p> <p>Reconocer en los diferentes reglamentos las regulaciones relacionadas con la Salud Ocupacional</p>



SUB - ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Trámite y Logística Aduanera (320 horas)	Comercio en Costa Rica (56 horas)	Explicar la evolución del comercio en Costa Rica  Explicar la importancia de los puertos y aeropuertos para el desarrollo económico comercial de Costa Rica
	Organismos involucrados con procesos aduaneros (80 horas)	Explicar la relación entre organismos e instituciones y los procesos aduaneros
	Incoterms (88 horas)	Interpretar los conceptos básicos y generalidades de los Incoterms  Ordenar cada fase de los Incoterms desde la posición del vendedor  Aplicar el Incoterms, según las negociaciones realizadas con el cliente.
	Procedimientos de Exportación e Importación (96 horas)	Identificar los conceptos generales del Comercio  Distinguir los procedimientos necesarios para realizar una exportación e importación  Utilizar manuales de procedimientos aduaneros en la resolución de casos  Calcular el monto a pagar de las mercancías sujetas a importación o exportación según los impuestos  Confeccionar la Declaración Aduanera de importación y exportación
8 horas semanales		



SUB - ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Estrategias de Comercio Internacional (240 horas) 6 horas semanales	Banca (48 horas)	Analizar los antecedentes de la banca nacional e internacional  Explicar la operatividad de la Bolsa Nacional de Valores
	Compras Nacionales e Internacionales (84 horas)	Elaborar compra venta nacional e internacional utilizando técnicas tradicionales y modernas (Internet)
	Globalización (78 horas)	Explicar los fundamentos de la Globalización y su influencia en la economía de un país  Explicar las razones para que una empresa se internacionalice  Clasificar los Certificados de Calidad (ISO) según el producto o servicio que corresponda  Analizar el mercado nacional e internacional y los obstáculos que se le presentan para ejercer el comercio internacional

## **Mapa Curricular**

### Conversational English I

Sub-area	Units	Target	Linguistic competencies
	Unit 1	Target content 1	1. Understand words and sentences in context using certain grammar structure
Conversational English	Writing to communicate 28 hours	Basic English Skills	
160 hours		Hours per topic 16 hours	2. Complete written forms with the appropriate information
			3. Understand language varieties to complete a task successfully
			4. Write sentences using certain grammar structure
		Target content 2	1. Learn why and how people write
		Introduction to Academic Writing	2. Complete written forms with appropriate information
		Hours per topic 12 hours	3. Distinguish the different parts of a paragraphs
	Unit 2	Target content 1	1. Understand words in different types of sentences
	Sentences Structures	Types of sentences	2. Recognize the different types of sentences
	28 hours	Hours per topic 12 hours	3. Write different types of sentences using certain grammar structure
			4. Offer the right written response

Sub-area	Units	Target	Linguistic competencies
		Target content 2	1. Perform in written english
		Nouns, adverbial and relative clauses and participial phrases	2. Undertand language varieties to complete a task successfully
		Hours per topic 16 hours	
			3. Write sentences using certain grammar structure
			4. Distinguish the different types of clauses and phases
		Target content 1	1. undertanding simple familiar phrases and short statements
	Unit 3	Personal Interaction of the company	2. Predicting meaning trugh the use of context
	Oral Communication 104 hours	Hours per topic 44 hours	3. Asking and responding to questions in clearly defined situations
			4. Expressing personal responses, likes dislikes and feelings
		Target content 2	1. undertanding simple familiar phrases and short statements
		Company Structure and working condition	2. Predicting meaning trugh the use of context
		Hours per topic 40 hours	3. Asking and responding to questions in clearly defined situations
			4. Expressing personal responses, likes dislikes and feelings



<b>Sub-area</b>	<b>Units</b>	<b>Target</b>	<b>Linguistic competencies</b>
		Target content 3	1. understanding ideas and information in the text through making inferences and comparisons
		Company furniture, equipment and tools	2. Communicating messages with little or no difficulty
		Hours per topic 20 hours	3. Expressing and seeking ideas and opinions

## MAPA CURRICULAR ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA UNDECIMO AÑO

SUB – AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Normativa Legal Aduanera (400 horas) 10 horas semanales	Transporte Internacional y Seguros 80 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar generalidades sobre el transporte internacional y lo seguros</li> <li>Distinguir entre los tipos de naves y los servicios que brinda las empresas y las mercancías que transportan</li> <li>Distinguir los tipos de seguro</li> <li>Explicar el procedimiento de información y responsabilidad de la empresa transportadora</li> <li>Planificar el manejo de materiales y empaquetado de mercancías</li> <li>Organizar las rutas para un adecuado transporte de las mercancías con ayuda de los puntos cardinales</li> <li>Calcular el flete marino y la cotización de tarifas</li> </ul>
	Conocimientos empresariales en negocios globales (70 horas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar conocimientos empresariales en negocios globales</li> </ul>
	Normas Legales aplicables a la Gestión Aduanera (200 horas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicar la importancia de las leyes conexas que inciden en la gestión aduanera</li> <li>Calcular tópicos relacionados con la Legislación Laboral</li> <li>Describir el vocabulario técnico relativo a la Legislación Aduanera</li> <li>Explicar las disposiciones legales aplicadas al Sistema Aduanero</li> </ul>



Normativa Legal Aduanera  
(400 horas)

Normas Legales aplicables a  
la Gestión Aduanera

Valoración de las mercancías  
(50 horas)

Explicar algunos artículos del CAUCA, RECAUCA, LEY  
GENERAL DE ADUANAS Y SU REGLAMENTO

Clasificar las mercancías sujetas a importación y exportación  
según los diferentes regímenes aduaneros a los cuales son  
sometidas

Aplicar las reglas de valoración a las mercancías

SUB – AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Tratados de Libre Comercio (240 horas)  6 horas semanales	Economía 36 horas	Explicar los aspectos importantes de los estudios micro económicos  Explicar los aspectos relativos a la oferta y la demanda  Aplicar los conceptos básicos de la economía a la resolución de situaciones
	Tratados de Libre Comercio (84 Horas)	Explicar los aspectos básicos que se negocian en los Tratados de Libre Comercio que ha firmado Costa Rica
	Gestión Empresarial Didáctica (120 horas)	Identificar los elementos que constituyen la empresa de práctica  Aplicar con eficiencia equipos y otras herramientas en la empresa de práctica  Vivenciar experiencias educativas en la formación de una empresa de práctica

SUB – AREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Gestión Empresarial (160 Horas) 4 horas semanales	Contexto de la MYPE ( 72 Horas)	Ubicar la micro y pequeña empresa dentro del contexto de la globalización  Identificar las fuentes del derecho relacionadas con el proceso operativo de las PYMES  Identificar los elementos básicos de la administración de las PYMES  Identificar la función de las finanzas y la mercadotecnia en el contexto de las PYMES
	Contabilidad (40 Horas)	Identificar los conceptos básicos de la contabilidad  Registrar transacciones de caja chica y conciliaciones  Calcular las razones financieras  Elaborar presupuestos e inventarios básicos relacionados con el trabajo de un administrador
	Recursos Humanos ( 24 Horas)	Identificar los elementos básicos de la administración de los recursos humanos en las PYMES  Identificar las técnicas para el reclutamiento, selección y contratación de personal
	Estadísticas (24 Horas)	Identificar los aspectos básicos relacionados con la estadística  Construir cuadros y gráficos para el análisis de la información estadística



**Mapa Curricular**  
 Conversational English II

<b>Sub-area</b>	<b>Units</b>	<b>Target</b>	<b>Linguistic competencies</b>
	Unit 1	Target content 1	1. Write sentences using certain grammar structure
	Types of paragraphs	Narrative, descriptive and expository paragraphs	2. Understand relations between the different paragraphs
	60 hours	Hours per topic: 28 hours	3. Write short imaginative paragraphs
			4. Express information explicitly
			5. Understand language varieties to complete a task successfully
Conversational English		Target content 2	1. Understand the mechanic of the different types of paragraphs
160 hours		The writing process	2. Complete written forms with the appropriate information
4 hours per week		Hours per topic: 32 hours	3. Distinguish between different steps of the writing process
			4. Understand the correct organization of a paragraph
			5. Perform factual communication to start and end up a good paragraph
			6. Understand and be understood by others



<b>Sub-area</b>	<b>Units</b>	<b>Target</b>	<b>Linguistic competencies</b>
	Unit 1	Target content 1	1. Reacting to language spoken at normal speed in every day life
	Oral Communicate	Job manufacturing and job performance	2. Identifying the main rules of filing
	100 hours	Hours per topic: 60 hours	3. Understanding a variety of registers
			4. Listening between lines about the topic studied
			5. Understanding ideas
			6. Talking in simple language about familiar and concret situations of our own world
Conversational English II			7. Reporting information gathered from texts web site and others
160 hours			8. Specking appropriately
4 hours per week			
		Target content 2	1. Reacting towards instructions
		Routines Business Activities	2. Identify details in familiar material
		Hours per topic : 40 hours	3. Summarizing messages and narratives
			4. Responding and giving opinions about events and issues
			5. Responding to messages and dialoges in short situation context
			6. Reporting information to complete a task
			7. Speaking with intelligible pronunciation and intonation
			8. Asking for repetition conformation

## **MAPA CURRICULAR** **ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA** **DUODÉCIMO AÑO**

SUB – ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Comercio Electrónico 150 horas	Sanciones Aduaneras (48 horas)	Resolver situaciones que involucren la aplicación de sanciones aduaneras.
	Comercio Electrónico (102 Horas)	Aplicar el comercio electrónico en diferentes transacciones aduaneras
Clasificación Arancelaria (250 Horas)	Prevención de Legitimación de capitales (30 horas)	Reconocer la importancia en la labor del estado en la prevención de la Legitimación de capitales  Aplicar la ley vigente con respecto a la legitimación de capitales en la resolución de situaciones
	Clasificación Arancelaria (110 Horas)	Explicar el uso del Arancel Aduanero previo a su clasificación  Clasificar en forma general mercancías según el Arancel de Aduanas (diez dígitos)
	Ética Profesional (50 horas)	Aplica la ética profesional en el estudio de situaciones

Sub-area	Units	Target	Linguistic competencies
	<b>Quality Customer Service</b> <b>60 hours</b>	<b>Target content 1</b> <b>Attitude</b> <b>Hours per topic: 2 hours</b>	1. Describe and apply five techniques which maximize effectiveness in receiving, handling and routing calls
			1. Understand and to be understood by others.
		<b>Target content 2</b> <b>How to say hello</b> <b>Hours per topic: 2 hours</b>	1. Recognize how providing excellent service gives the organization a competitive edge.
			2. Understand and to be understood by others.
		<b>Target content 3</b> <b>Call screening and probing</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Recall and apply six techniques for improving effectiveness as a listener
			2. Understand and to be understood by others.
		<b>Target content 4</b> <b>Call transfer and holding</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. State the importance of proper telephone techniques in providing excellent service to customers
			2. Understand and to be understood by others
		<b>Target content 5</b> <b>Handling complaint callers</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Recall the key principles which are the basic for dealing effectively with irate callers

Sub-area	Units	Target	Linguistic competencies
			2. Understand and to be understood by others.
		<b>Target content 6</b> <b>How do your customer picture you</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. List five phrases which are neither friendly nor helpful, and which should be avoided on the phone
			2. Demonstrate, by participating in and / or critiquing role play exercises, effective application of appropriate alternative phrases
		<b>Target content 7</b> <b>Communication styles</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. List six key techniques used to be proactive with customers by telephone or in person
			2. Identify the characteristics of passive, average, and proactive customer service.
			3. Understand and to be understood by others.
		<b>Target content 8</b> <b>Delivering coaching, receiving and giving feedback</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	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. Recieving and giving feedback



Sub-area	Units	Target	Linguistic competencies
		<b>Target content 9</b> <b>Hearing is not listening</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Identify six common errors made by employees who deal with customers in person or by telephone
			2. List at least one effective strategy or technique for avoiding each of those errors on the job.
		<b>Target content 10</b> <b>Telephone courtesy</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. List four critical elements of effective telephone communication which must be actively managed to ensure courtesy in business telephone contacts
			2. Define business friendly and list its five main characteristics
		<b>Target content 11</b> <b>What is wrong with the picture</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Identify different ability in their customers
			2. Understand and to be understood by others
		<b>Target content 12</b> <b>Emotional Leakage</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Define emotional leakage and give examples of its occurrence in the workplace
			2. Apply specific techniques which are effective in preventing emotional leakage
		<b>Target content 13</b> <b>We are customers to each others</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Identify and explain the important similarity between calls from outside the company and those originating within the company

--	--	--	--



<b>Sub-area</b>	<b>Units</b>	<b>Target</b>	<b>Linguistic competencies</b>
			2. Recall and state the relationship between the companys internal telephone techniques and its total customer service
		<b>Target content 14</b> <b>How to deal with the forign accent</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Identify fie common mistakes made by people attempting to communicate with customers who have a foreign accent 2. Apply at least one effective alternative technique for avoiding those mistakes
		<b>Target content 15</b> <b>Escape from voice mail jail</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. Describr six reasons why voice mail is superior to trditional written methods of taking message 2. Understand and apply six tecniques which apply to leaving an effective voice mail message
		<b>Target content 16</b> <b>Telesales tips form A to Z</b> <b>Hours per topic: 4 hours</b>	1. State the importance of attitude and creativity in providing high quality customers service 2. Recognize at least one communication tip or techniques for exach letter of the alphabet

SUB – ÁREA	UNIDAD DE ESTUDIO	OBJETIVOS
Proyectos Aduaneros (100 Horas)	Cultura de la Calidad (28 Horas)	Relacionar los principios básicos de calidad con el desarrollo de las tareas cotidianas de un administrador de aduanas  Aplicar procesos relacionados con servicio al cliente en el desempeño de las labores relacionadas con la administración y operación de aduanas  Reconocer los aportes del trabajar en equipo para el alcance de los objetivos propuestos
	Proyectos (72 horas)	Explicar la naturaleza de los proyectos  Elaborar planes relativos a las PYMES



## **Mapa Curricular** **CONVERSATIONAL ENGLISH**

Sub-area	Units	Target	Linguistic competencies
CONVERSATIONAL ENGLISH 100 horas  4 horas semanales	Unit 1: Importation and Exportation	Target content 1 Imports and Exports Hours per topic: 20 hours  Target content 2  Applications in the area and others areas at work (40 hours)  Target content 3  Manuals, instructions and technical catalogs ( 40 horas)	The student can: 1. Follow instructions to complete a task  2. Identify categories and characteristics about imports and exports 3. Confirm actions taken 4. Write paper and electronic documents 5. Describe products, places, events , causes and effects.  The students can: 1. Identify different applications technical area  2. Describe the advantages of the application of the area in other areas in society  The student can: 1. Interpret instructions both oral and written form a technical manual in the specific area  2. Follow and direct someone to build something using directions  3. Identify different equipment and components in catalogs used in the technical area 4. Compare and contrast different equipment used in the job from catalogs



# **CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS DUODÉCIMO AÑO**

## CLASIFICACIÓN ARANCELARIA

### DESCRIPCIÓN

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

- ◆ Prevención en Legitimación de Capitales: permite que el o la estudiante adquiera conocimiento sobre la labor del estado en la prevención del lavado de dinero
- ◆ Clasificación Arancelaria: contiene todos los aspectos referentes a la clasificación de las mercancías que son objeto de importación y exportación, las alícuotas que se deben cancelar al fisco según las mercancías
- ◆ Ética Profesional: En esta unidad se estudia la ética desde un punto de vista empresarial y la incidencia que puede tener en su vida personal.

Esta sub área debe ser impartida por un docente con conocimiento y dominio del idioma inglés.

### OBJETIVOS GENERALES

Desarrolla en el o la estudiante conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan:

- ❖ Reconocer la importancia de la labor del estado en la prevención del lavado del dinero
- ❖ Clasificar en forma genérica mercancías según el arancel de aduanas.
- ❖ Practicar la ética en su vida profesional y personal.

### DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

#### Clasificación Arancelaria

Unidades	Nombre	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
<b>I</b>	Prevención en la Legitimación de capitales	30	3
<b>II</b>	Clasificación Arancelaria	110	11
<b>III</b>	Ética Profesional	50	5
<b>IV</b>	Quality Customers Services	60	6
	<b>TOTAL</b>	250	25

## NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Prevención en la legitimación de capitales  
 Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para prevenir el lavado de dinero  
 Nivel de competencia: Básica

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Evoca acertadamente el vocabulario técnico empleado en la legitimación	Específica
Diagrama correctamente el proceso de prevención sobre legitimación de capitales	Específica
Enumera sin error los factores que debilitan al estado	Específica
Ilustra con precisión el organigrama del ICD	Específica
Señala con claridad el concepto sobre Legitimación de capitales	Específica
Identifica sin error los alcances de la Ley 8204	Específica
Enumera acertadamente las etapas de la Legitimación de capitales	Específica
Identifica correctamente las señales de alerta	Específica
Comenta con claridad las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.	Específica
Enumera con precisión las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas	Específica
Fundamenta acertadamente la labor de la unidad de Análisis Financiero	Específica
Resuelve con exactitud situaciones relativos a la legitimación	Específica

### Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
1 – 1	Prevenir el lavado de dinero según las formas existentes

### Criterios de desempeño:

Explica la labor del Estado en la prevención de la Legitimación de Capitales  
 Resuelve situaciones relativas a la Ley 8204 sobre la Legitimación de Capitales

### Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica



Evidencias de desempeño:

Diagrama el proceso de prevención sobre legitimación de capitales

Enumera los factores que debilitan al estado

Ilustra el organigrama del ICD

Identifica los alcances de la Ley 8204

Enumera las etapas de la Legitimación de capitales

Comenta las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.

Enumera las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas

Fundamenta la labor de la unidad de Análisis Financiero

Evidencias de producto:

Resuelve situaciones relativos a la legitimación

Evidencias de conocimiento:

Evoca el vocabulario técnico empleado en la legitimación

Señala el concepto sobre Legitimación de capitales

Identifica las señales de alerta

## PROGRAMA DE ESTUDIO

<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Especialidad: Administración y Operación Aduanera</b>
<b>Sub-área: Clasificación Arancelaria</b>	<b>Año: Duodécimo</b>
<b>Unidad de Estudio: Legitimatización de capitales</b>	<b>Tiempo Estimado: 30 horas</b>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1.Reconocer la importancia de la labor del Estado en la prevención de la Legitimación de Capitales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Labor preventiva del Estado mediante el “Estado de Derecho”.</li> <li>-Entendimiento sobre el estado de derecho.</li> <li>-Desarrollar la creencia de que el estado de legalidad ofrece mejor calidad de vida y el papel que la población puede jugar en su reforzamiento o debilitamiento.</li> <li>-Factores que debilitan al Estado: la corrupción y el crimen</li> </ul>	El o la docente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el vocabulario técnico empleado en la legitimación</li> <li>• Explica el proceso de prevención sobre legitimación de capitales</li> <li>• Identifica los factores que debilitan al estado</li> <li>• Representa el organigrama del ICD</li> </ul> Identifica las funciones de los organismos internacionales vinculados con la legitimación	Interés por el valor de la honestidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la labor del Estado en la prevención de la Legitimación de Capitales.</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 8204, Organización del ICD:</li> <li>-Consejo Directivo</li> <li>-Dirección General</li> <li>-Unidad de Información y Estadística.</li> <li>-Unidad de Proyectos de Prevención.</li> <li>-Unidad Programas de Inteligencia.</li> <li>-Unidad de Registro y Consulta.</li> <li>-Unidad de Informática.</li> <li>-Unidad Administrativa de Bienes Comisados y decomisados.</li> <li>-Unidad de Análisis Financiero.</li> <li>-Unidad de Auditoría Interna.</li> <li>-Unidad de Asesoría Legal.</li> <li>Unidad Administrativa</li> </ul>	<p>El o la estudiante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoca el vocabulario técnico empleado en la legitimación</li> <li>• Diagrama el proceso de prevención sobre legitimación de capitales</li> <li>• Enumera los factores que debilitan al estado</li> <li>• Ilustra el organigrama del ICD</li> </ul>		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizaciones Internacionales vinculadas con la Legitimación de capitales:<ul style="list-style-type: none"><li>-Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).</li><li>-Grupo de Acción Financiera para el Caribe (GAFIC).</li><li>-Grupo Egmont.</li><li>-CICAD-OEA.</li></ul></li></ul>			



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Aplicar la Ley 8204 con respecto a la Legitimación de Capitales en la resolución de situaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos generales de la Ley 8204 “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas”, creadora del Instituto Costarricense sobre Drogas.</li> <li>• Desarrollo de los artículos 14 al 15, del 57 al 82 y del 123 al 126 de la Ley 8204.</li> <li>• Concepto de Legitimación de Capitales.</li> <li>• Etapas de legitimación de Capitales.               <ul style="list-style-type: none"> <li>1-Colocación.</li> <li>2-Estratificación.</li> <li>3-Integración.</li> </ul> </li> <li>• Señales de Alerta.</li> </ul>	El o la docente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto sobre Legitimación de capitales</li> <li>• Reconoce los alcances de la Ley 8204</li> <li>• Identifica las etapas de la Legitimación de capitales</li> <li>• Distingue las señales de alerta</li> <li>• Explica las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de auto análisis en situaciones conflictivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resuelve situaciones relativos a la Ley 8204 sobre la Legitimación de Capitales</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecuencias de la Legitimación de Capitales para el país, la sociedad, y la salud pública:</li> <li>-La riqueza criminal.</li> <li>-Daño en la imagen internacional.</li> <li>-Deterioro moral de la Sociedad.</li> <li>-Corrupción y Violencia</li> <li>-Efectos sociales dañinos.</li> <li>-Redistribución regresiva de la riqueza.</li> <li>-Inflación</li> <li>-Problemas cambiarios.</li> <li>-Competencia desleal.</li> <li>-Concursos, quiebras y liquidaciones.</li> <li>-Desempleo.</li> <li>• Obligaciones de las Instituciones financieras supervisadas.</li> <li>• Labor de la Unidad de Análisis Financiero.</li> <li>• Desarrollo de situaciones de Legitimación de Capitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas</li> <li>• Justifica la labor de la unidad de Análisis Financiero</li> <li>• Resuelve situaciones relativos a la legitimación de capitales.</li> </ul> <p>El o la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala el concepto sobre Legitimación de capitales</li> <li>• Identifica los alcances de la Ley 8204</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumera las etapas de la Legitimación de capitales</li> <li>• Identifica las señales de alerta</li> <li>• Comenta las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.</li> <li>• Enumera las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas</li> <li>• Fundamenta la labor de la unidad de Análisis Financiero</li> <li>• Resuelve situaciones relativos a la legitimación</li> </ul>		

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Prevención en legitimación de capitales | PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula | Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Lápices de color</li> <li>• Papel construcción</li> <li>• Pylot</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	

Procedimientos

El docente:

Define el vocabulario técnico empleado en la legitimación

Explica el proceso de prevención sobre legitimación de capitales

Identifica los factores que debilitan al estado

Representa el organigrama del ICD

Identifica las funciones de los organismos internacionales vinculados con la legitimación

Define el concepto sobre Legitimación de capitales

Reconoce los alcances de la Ley 8204

Identifica las etapas de la Legitimación de capitales

Distingue las señales de alerta

Explica las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública

Describe las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas

Justifica la labor de la unidad de Análisis Financiero

Resuelve situaciones relativos a la legitimación de capitales

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	Fecha:
--------------------------	--------

Nombre del Estudiante:	
------------------------	--

Instrucciones:	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
----------------	--

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Evoca acertadamente el vocabulario técnico empleado en la legitimación			
Diagrama correctamente el proceso de prevención sobre legitimación de capitales			
Enumera sin error los factores que debilitan al estado			
Ilustra con precisión el organigrama del ICD			
Señala con claridad el concepto sobre Legitimación de capitales			
Identifica sin error los alcances de la Ley 8204			
Enumera acertadamente las etapas de la Legitimación de capitales			
Identifica correctamente las señales de alerta			
Comenta con claridad las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.			
Enumera con precisión las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas			
Fundamenta acertadamente la labor de la unidad de Análisis Financiero			
Resuelve con exactitud situaciones relativos a la legitimación			

OBSERVACIONES:

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Reconocer la importancia de la labor del Estado en la prevención de la Legitimación de Capitales.	Explica la importancia de la labor del Estado en la prevención de la Legitimación de Capitales.	Evoca el vocabulario técnico empleado en la legitimación	C	Evoca acertadamente el vocabulario técnico empleado en la legitimación
		Diagrama el proceso de prevención sobre legitimación de capitales	D	Diagrama correctamente el proceso de prevención sobre legitimación de capitales
		Enumera los factores que debilitan al estado	D	Enumera sin error los factores que debilitan al estado
		Ilustra el organigrama del ICD	D	Ilustra con precisión el organigrama del ICD
Aplicar la Ley 8204 con respecto a la Legitimación de Capitales en la resolución de situaciones	Resolver situaciones relativas a la legitimación de capitales	Señala el concepto sobre Legitimación de capitales	C	Señala con claridad el concepto sobre Legitimación de capitales
		Identifica los alcances de la Ley 8204	D	Identifica sin error los alcances de la Ley 8204
		Enumera las etapas de la Legitimación de capitales	D	Enumera acertadamente las etapas de la Legitimación de capitales

### CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
		Identifica las señales de alerta	D	Identifica correctamente las señales de alerta
		Comenta las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.	D	Comenta con claridad las consecuencias del lavado de dinero para el país, la sociedad, y la salud pública.
		Enumera las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas	D	Enumera con precisión las obligaciones que tienen las instituciones financieras supervisadas
		Fundamenta la labor de la unidad de Análisis Financiero	D	Fundamenta acertadamente la labor de la unidad de Análisis Financiero
		Resuelve situaciones relativos a la legitimación	P	Resuelve con exactitud situaciones relativos a la legitimación



## NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Clasificación Arancelaria

Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para clasificar en forma genérica mercancías según el arancel de aduanas.

Nivel de competencia: Básica

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Nombra correctamente el concepto e importancia del Arancel	Específica
Describe con claridad cómo se usa el Arancel	Específica
Explica con exactitud las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas	Específica
Identifica claramente el vocabulario técnico de cada sección del Arancel	Específica
Distingue sin error las secciones del Arancel	Específica
Enumera acertadamente las secciones del Arancel	Específica
Resuelve con precisión situaciones de clasificación de mercancías según el Arancel	Específica

### Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
2 – 1	Clasificar en forma genérica mercancías según el arancel de aduanas.

### Criterios de desempeño:

Explica el uso del arancel aduanero previo a su clasificación  
Clasifica en forma general mercancías según el arancel (10 dígitos)

### Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de desempeño:

Describe cómo se usa el Arancel

Explica las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas

Distingue las secciones del Arancel

Enumera las secciones del Arancel

Evidencias de producto:

Resuelve situaciones de clasificación de mercancías según el Arancel

Evidencias de conocimiento:

Nombra el concepto e importancia del Arancel

Identifica el vocabulario técnico de cada sección del Arancel



Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Clasificación Arancelaria	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Clasificación Arancelaria	Tiempo Estimado: 110 horas
Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para clasificar en forma genérica mercancías según el arancel	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Explicar el uso del Arancel Aduanero previo a su respectiva clasificación	Arancel Aduanero: <ul style="list-style-type: none"><li>• Concepto e importancia</li><li>• Cómo explicar el Arancel Aduanero</li><li>• Notas Generales</li><li>• Índice de materias del Sistema Arancelario Centroamericano</li><li>• Abreviaturas y Símbolos</li><li>• Notas, Notas Técnicas de Sección, Notas Complementarias</li></ul>	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Define el concepto e importancia del Arancel</li><li>• Explica cómo se usa el Arancel</li><li>• Interpreta las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad de análisis en situaciones conflictivas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Explica el uso del Arancel Aduanero previo a su respectiva clasificación</li></ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>2. Clasificar en forma general mercancías según el arancel de aduana a diez dígitos</p>	<p><b>Sección I:</b> Animales vivos y Productos del Reino Animal</p> <p><b>Sección II:</b> Productos del Reino Vegetal</p> <p><b>Sección III:</b> Grasas y Aceites Animales o Vegetales Producto de su desdoblamiento.</p>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombra el concepto e importancia del Arancel</li> <li>• Describe cómo se usa el Arancel</li> <li>• Explica las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas</li> </ul> <p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el vocabulario técnico de cada sección del Arancel</li> <li>• Identifica las secciones del Arancel</li> <li>• Distingue las secciones del Arancel</li> </ul>	<p><u>Valor a destacar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis en situaciones conflictivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasifica en forma general mercancías según el arancel de aduana a diez dígitos</li> </ul>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Grasas Alimenticias. Elaborados de cera animal o vegetal</p> <p><b>Sección IV:</b> Productos de la industria alimenticia. Bebidas líquidas alcohólicas</p> <p><b>Sección V:</b> Productos Minerales</p> <p><b>Sección VI:</b> Productos de las industrias químicas y de industrias conexas</p> <p><b>Sección VII:</b> Plásticos y sus manufacturas</p> <p>Caucho y sus manufacturas</p> <p><b>Sección VII:</b> Pieles, cueros, peletería y sus manufacturas, artículos de Talabartería o guarnicionería</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificar (diez dígitos) mercancías según el de Arancel</li></ul> <p><u>E l o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica el vocabulario técnico de cada sección del Arancel</li><li>• Distingue las secciones del Arancel</li><li>• Enumera las secciones del Arancel</li><li>• Resuelve situaciones de clasificación de mercancías según el Arancel</li></ul>		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Artículos de viaje, Bolsos de mano (carteras) y continente similares, manufacturas de tripa</p> <p><b>Sección IX:</b> Madera, carbón vegetal y manufacturas de madera, corcho y sus manufacturas. Manufacturas de espartería o cestería</p> <p><b>Sección X:</b> Pasta de madera o de las demás materias fibrosas celulosicas papel o cartón para reciclar (desperdicios y desechos) papel o cartón y sus aplicaciones</p> <p><b>Sección XI:</b> Materias Textiles y sus manufacturas</p>			

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



APRENDIZAJE		ENSEÑANZA – APRENDIZAJE		DESEMPEÑO
	<p><b>Sección XII:</b> Calzado, sombreros y demás tocados, paraguas, quitasoles, bastones, látigos fustas y sus partesw, plumas preparadas y artículos de plumas, flores artificiales, manufacturas de cabello</p> <p><b>Sección XIII:</b> Manufacturas de piedra, yeso, fraguables, cemento, amianto (asbeto), mica o materias análogas, productos cerámica, vidrios y sus manufacturas</p> <p><b>Sección XIII:</b> Productos de cerámica</p> <p><b>Sección XIV:</b> Perlas finas (naturales) o cultivadas, piedras presionsas o semipreciosas</p>			

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



	<p>Metal preciosos, chapados de metal precioso (plaque) y manufacturas de estas, bisutería, monedas</p> <p><b>Sección XV:</b> Metales comunes y sus manufacturas</p> <p><b>Sección XVI:</b> 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> <p><b>Sección XVII:</b> Material de transporte</p> <p><b>Sección XVIII:</b></p>			
--	--	--	--	--





RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>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> <p><b>Sección XIX:</b> Armas, municiones, sus partes y accesorios</p> <p><b>Sección XX:</b> Mercancías y productos diversos</p> <p><b>Sección XXI:</b> Objetos de artes o colección y antigüedades</p>			

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Clasificación Arancelaria | PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula | Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Arancel de Aduanas</li> <li>• Fichas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	

Procedimientos
<p>El docente:</p> <p>Define el concepto e importancia del Arancel</p> <p>Explica cómo se usa el Arancel</p> <p>Interpreta las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas</p> <p>Define el vocabulario técnico de cada sección del Arancel</p> <p>Identifica las secciones del Arancel</p> <p>Distingue las secciones del Arancel</p> <p>Clasifica (diez dígitos) mercancías según el de Arancel</p>

LISTA DE COTEJO SUGERIDA	Fecha:
--------------------------	--------

Nombre del Estudiante:	
------------------------	--

<p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
--

DESARROLLO	SI	NO	NO APLICA
Nombra correctamente el concepto e importancia del Arancel			
Describe con claridad cómo se usa el Arancel			
Explica con exactitud las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas			
Identifica claramente el vocabulario técnico de cada sección del Arancel			
Distingue sin error las secciones del Arancel			
Enumera acertadamente las secciones del Arancel			
Resuelve con precisión situaciones de clasificación de mercancías según el Arancel (cuatro dígitos)			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
1. Explicar el uso del Arancel Aduanero previo a su respectiva clasificación	Define el concepto e importancia del Arancel	Nombra el concepto e importancia del Arancel	C	Nombra correctamente el concepto e importancia del Arancel
	Explica cómo se usa el Arancel	Describe cómo se usa el Arancel	D	Describe con claridad cómo se usa el Arancel
	Interpreta las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas	Explica las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas	D	Explica con exactitud las Notas Generales, el Índice de materias de Sistema Arancelario, las abreviaturas y símbolos y todas las notas
2. Aplicar sus conocimientos en la correcta clasificación de las mercancías según el arancel de adunas (diez dígitos)	Define el vocabulario técnico de cada sección del Arancel	Identifica el vocabulario técnico de cada sección del Arancel	C	Identifica claramente el vocabulario técnico de cada sección del Arancel
	Identifica las secciones del Arancel	Distingue las secciones del Arancel	D	Distingue sin error las secciones del Arancel
	Distingue las secciones del Arancel	Enumera las secciones del Arancel	D	Enumera acertadamente las secciones del Arancel
	Clasificar (forma sencilla) mercancías según el de Arancel	Resuelve situaciones de clasificación de mercancías según el Arancel	P	Resuelve con precisión situaciones de clasificación de mercancías según el Arancel

NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

DATOS GENERALES

Título: Ética Profesional  
 Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para practicar la ética en su vida profesional y personal

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Contrasta correctamente entre ética y moral	Específica
Distingue sin error los elementos de la ética	Específica
Explica con claridad los Sistemas Morales	Específica
Describe claramente la naturaleza social del hombre	Específica
Relaciona con un 85% de acierto la ética entre la organización y los trabajadores	Específica
Critica con un 85% de precisión situaciones de falta de ética empresariales	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
3 – 1	Practicar la ética en su vida profesional y personal

Criterios de desempeño:

Aplica la ética profesional en el estudio de situaciones

Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de desempeño:

Distingue los elementos de la ética  
Explica los Sistemas Morales  
Describe la naturaleza social del hombre  
Relaciona la ética entre la organización y los trabajadores

Evidencias de producto:

Critica situaciones de falta de ética empresariales

Evidencias de conocimiento:

Contrasta entre ética y moral

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Clasificación Arancelaria	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Ética Profesional	Tiempo Estimado: 50 horas
Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para practicar la ética en su vida profesional y personal	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar la Ética Profesional en el estudio de situaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos esenciales de la ética: La ética y la moral El imperialismo social y religioso Elementos de la Ética: - Conocimiento, libertad, deber, valor Sistemas Morales: -Utilitarismo -Morales Altruistas y Cristianas</li> <li>Naturaleza social del hombre:</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diferencia entre ética y moral</li> <li>Identifica los elementos de la ética</li> <li>Compara los Sistemas Morales</li> <li>Explica la naturaleza social del hombre</li> <li>Describe la relación ética entre la organización y los trabajadores</li> <li>Ejemplifica situaciones de falta de ética empresariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Honestidad:</u> comportarse de manera transparente con sus semejantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica la Ética Profesional en el estudio de situaciones</li> </ul>



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>El hombre, ser social (organización formal, organización informal)</p> <p>Necesidades de cooperación</p> <p>El orden</p> <p>Las relaciones éticas entre la organización y los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La organización:<ul style="list-style-type: none"><li>- conducta especial, honradez, obediencia</li></ul></li></ul> <p>-Ejercicio de la autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-productos vrs calidad</li><li>-evaluación del trabajador</li><li>-propio beneficio</li><li>-Código de Ética</li></ul>	<p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrasta entre ética y moral</li><li>• Distingue los elementos de la ética</li><li>• Explica los Sistemas Morales</li><li>• Describe la naturaleza social del hombre</li><li>• Relaciona la ética entre la organización y los trabajadores</li><li>• Critica situaciones de falta de ética empresariales</li></ul>		



PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Ética profesional

PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula

Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Arancel de Aduanas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	



Procedimientos

El docente:  
 Diferencia entre ética y moral  
 Identifica los elementos de la ética  
 Compara los Sistemas Morales  
 Explica la naturaleza social del hombre  
 Describe la relación ética entre la organización y los trabajadores  
 Ejemplifica situaciones de falta de ética empresariales

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	NO	NO APLICA
Contrasta correctamente entre ética y moral			
Distingue sin error los elementos de la ética			
Explica con claridad los Sistemas Morales			
Describe claramente la naturaleza social del hombre			
Relaciona con un 85% de acierto la ética entre la organización y los trabajadores			
Critica con un 85% de precisión situaciones de falta de ética empresariales			

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
1. Aplicar la Ética Profesional en el estudio de situaciones	Aplica la Ética Profesional en el estudio de situaciones	Contrasta entre ética y moral	C	Contrasta correctamente entre ética y moral
		Distingue los elementos de la ética	C	Distingue sin error los elementos de la ética
		Explica los Sistemas Morales	D	Explica con claridad los Sistemas Morales
		Describe la naturaleza social del hombre	D	Describe claramente la naturaleza social del hombre
		Relaciona la ética entre la organización y los trabajadores	D	Relaciona con un 85% de acierto la ética entre la organización y los trabajadores
		Critica situaciones de falta de ética empresariales	P	Critica con un 85% de precisión situaciones de falta de ética empresariales

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 1:** Attitude

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO TOTAL:** 60 horas  
**TIEMPO:** 2

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



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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 2:** How to say Hello

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 2 horas

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



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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 3:** Call screening and probing

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 4:** Call transfer and holding

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaa  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 5: Handing complaint callers**

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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





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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 6:** How do your customers picture you

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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

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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 7: Communication styles**

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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

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



**PROGRAMA DE ESTUDIO**

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera

**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria

**AÑO:** XII

**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services

**TIEMPO:** 4 horas

**TARGET 8:** Delivering Coaching, receiving and giving feed back

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



<b>OBJECTIVES</b>	<b>FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES</b>	<b>PROCEDURES</b>	<b>VALUES, ATTITUDES AND CULTURE</b>	<b>EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES</b>
<p>The student can:</p> <p>Apply the four step model for effective coaching</p> <p>Understand the effectiveness about giving and receiving feedback</p>	<p><b>Reading</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Understanding details from text, passages and others.</li></ul> <p><b>Writing</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taking notes about specifications.</li></ul> <p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Define training</li><li>• Define coaching</li><li>• Define counseling</li><li>• What is the concept of concurrence?</li><li>• What is the concept of content?</li><li>• What is the concept of commitment?</li><li>• What is the concept of congratulations or continuation?</li><li>• What did you understand as effective coach?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Development of skills to become a better clerk in customer service</li><li>• Derivation of conclusions</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect for different styles, methods and procedures.</li><li>• Leadership in specific situations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Performance of actions by listening to commands.</li><li>• Distinguish among different kinds of feedback.</li></ul>

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

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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 9:** Hearing is not listening

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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



OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Language examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Give the caller or visitor your complete attention</li><li>• Remember the caller or visitor always comes before paperwork</li><li>• Learn how to redirect callers</li><li>• Take time to get all the information.</li><li>• Remember speed is not success</li><li>• Treat all callers equally</li><li>• Use your personality</li><li>• Remember that callers mirror how they are treated</li><li>• Do not give short words</li><li>• Do not rush callers</li><li>• Keep your sense of humor</li><li>• Use easy words</li><li>• Explain unfamiliar words</li><li>• Remember your manners</li><li>• Do not slip into slang</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Leadership in specific situations</li></ul>	

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Good manners never go out of style.</li> <li>• <i>Six Cardinal Rules of customer Service::</i></li> <li>• People come before paperwork</li> <li>• Do not rush callers</li> <li>• Be friendly Before you know who it is.</li> <li>• Do not be too busy to be nice</li> <li>• Do not use military language on civilians</li> <li>• There Ya Go Isn't Thank you</li> <li>• Uh Huh Isn't You're Welcome</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social and cultural background of different people</li> </ul>	



## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 10:** Telephone Courtesy

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 40 horas

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

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



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

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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios

**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria

**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services

**TARGET 11:** What is wrong with the picture

**ESPECIALIDAD:** Administración y operación aduanera

**AÑO:** XII

**TIEMPO:** 4 horas

OBJECTIVES	FUNCTIONS AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>Identify different ability in their customers</p> <p>Understand and be understood by others</p>	<p><b>Listening</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Understanding specifications about the person on the phone</li><li>• Identifying specific details from conversations about our customers.</li></ul> <p><b>Speaking</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Speaking appropriately</li><li>• Understanding ideas</li><li>• Taking part in short conversations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Understanding of information words to accomplish a task</li><li>• Listen to oral techniques about what's wrong with this picture</li><li>• Comprehension by listening how to determine the customer needs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Order and discipline</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identification of different abilities of the customers.</li><li>• Understand every word in any conversation</li></ul>



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



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

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



## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 12:** Emotional Leakage

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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

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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 13:** We are customers to each others

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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

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

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera

**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria

**AÑO:** XII

**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services

**TIEMPO:** 4 horas

**TARGET 14:** How do deal with the foreign

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



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



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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 15:** Escape from voice mail jail

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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

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

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

## PROGRAMA DE ESTUDIO

**MODALIDAD:** Comercial y Servicios  
**SUBÁREA:** Clasificación Arancelaria  
**UNIDAD DE ESTUDIO:** Quality Customers Services  
**TARGET 16:** Telesales tips from A to Z

**ESPECIALIDAD:** Administración y Operación Aduanera  
**AÑO:** XII  
**TIEMPO:** 4 horas

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



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



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

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





# ***COMERCIO ELECTRONICO***

## Comercio Electrónico DESCRIPCION

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

- ◆ Sanciones Aduaneras: permite que el estudiante reconozca los delitos aduaneros y las sanciones que se aplican en cada uno. Adicionalmente, se incluyen aspectos relevantes relacionados con diferentes procedimientos administrativos empleados para aplicar multas.
- ◆ Comercio Electrónico: facilita la comercialización utilizando el Internet como una valiosa herramienta de conexión con otros países.

### OBJETIVOS GENERALES

Desarrolla en el o la estudiante conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan:

1. Explicar los delitos aduaneros y las sanciones que se aplican en cada caso.
2. Comercializar mercancías utilizando Internet

### DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO Comercio Electrónico

Unidades	Nombre	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
<b>I</b>	Sanciones Aduaneras	48	8
<b>II</b>	Comercio Electrónico	102	18
	<b>TOTAL</b>	150	25

## NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Sanciones Aduaneras  
 Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para analizar los delitos aduaneros y las sanciones que se aplican en cada caso.  
 Nivel de competencia: Básica

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Conceptualiza sin error el significado del vocabulario técnico empleado en las sanciones aduaneras	Específica
Clasifica correctamente entre delitos y sanciones aduaneros	Específica
Ilustra claramente las infracciones y delitos aduaneros	Específica
Distingue con precisión entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor	Específica
Fundamenta con exactitud los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros	Específica
Resuelve con un margen de error de 5% casos que involucren infracciones y delitos aduaneros	Específica
Compara correctamente las circunstancias que exigen de pena	Específica
Explica claramente las circunstancias atenuantes de pena	Específica

### Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
1-2	Analizar los delitos aduaneros y las sanciones que se aplican en cada caso.

### Criterios de desempeño:

Resolver situaciones que involucren la aplicación de sanciones aduaneras

### Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

### Evidencias de desempeño:

Clasifica entre delitos y sanciones aduaneros  
 Distingue entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor  
 Fundamenta los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros  
 Compara las circunstancias que exigen de pena



Evidencias de producto:

Ilustra las infracciones y delitos aduaneros  
Resuelve casos que involucren infracciones y delitos aduaneros

Evidencias de conocimiento:

Conceptualiza el significado del vocabulario técnico empleado en las sanciones aduaneras

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Comercio Electrónico	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Sanciones Aduaneras	Tiempo Estimado: 48 horas
Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para analizar los delitos aduaneros y las sanciones que se aplican en cada caso	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Resolver situaciones sencillas que involucren la aplicación de sanciones aduaneras	Infracciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativas</li> <li>• Tributarias</li> <li>• Penales</li> <li>• Sanciones aplicadas en cada caso</li> <li>• Procedimientos administrativos para aplicar multas</li> </ul>	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoca el significado del vocabulario técnico empleado en las sanciones aduaneras</li> <li>• Identifica los delitos y sanciones aduaneros</li> <li>• Explica las infracciones y delitos aduaneros</li> <li>• Clasifica entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor</li> <li>• Describe de los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de auto análisis en situaciones conflictivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resuelve situaciones que involucren la aplicación de sanciones aduaneras</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Circunstancias que eximen de pena:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Error evidente</li> <li>• Dificultades en la clasificación</li> <li>• Circunstancias fortuitas y por fuerza mayor</li> </ul> <p>Circunstancias atenuantes de pena:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de perjuicio de la fiscalización</li> <li>• Error de hecho</li> <li>• Error de derecho</li> <li>• Falta de intención</li> <li>• Facilidad de control fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra la resolución de situaciones que involucren infracciones y delitos aduaneros</li> <li>• Contrasta las circunstancias que eximen de pena</li> <li>• Infiere las circunstancias atenuantes de pena</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualiza el significado del vocabulario técnico empleado en las sanciones aduaneras</li> <li>• Clasifica entre delitos y sanciones aduaneros</li> <li>• Ilustra las infracciones y delitos aduaneros</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor</li> <li>• Fundamenta los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros</li> <li>• Resuelve situaciones que involucren infracciones y delitos aduaneros</li> <li>• Compara las circunstancias que eximen de pena</li> <li>• Explica las circunstancias atenuantes de pena</li> </ul>		

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Sanciones Aduaneras | PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula | Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	



Procedimientos

El docente:  
 Evoca el significado del vocabulario técnico empleado en delitos y sanciones aduaneras  
 Identifica los delitos y sanciones aduaneros  
 Explica las infracciones y delitos aduaneros  
 Clasifica entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor  
 Describe de los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros  
 Demuestra la resolución de situaciones que involucren infracciones y delitos aduaneros  
 Contrasta las circunstancias que eximen de pena  
 Infiere las circunstancias atenuantes de pena

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	NO	NO APLICA
Conceptualiza sin error el significado del vocabulario técnico empleado en delitos y sanciones aduaneras			
Clasifica correctamente entre delitos y sanciones aduaneros			
Ilustra claramente las infracciones y delitos aduaneros			
Distingue con precisión entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor			
Fundamenta con exactitud los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros			
Resuelve con un margen de error de 5% situaciones que involucren infracciones y delitos aduaneros			
Compara correctamente las circunstancias que eximen de pena			
Explica claramente las circunstancias atenuantes de pena			

OBSERVACIONES:



CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
1. Resolver situaciones que involucren la aplicación de sanciones aduaneras	Resuelve situaciones que involucren la aplicación de sanciones aduaneras	Conceptualiza el significado del vocabulario técnico	C	Conceptualiza sin error el significado del vocabulario técnico
		Clasifica entre delitos y sanciones aduaneros	D	Clasifica correctamente entre delitos y sanciones aduaneros
		Ilustra las infracciones y delitos aduaneros	P	Ilustra claramente las infracciones y delitos aduaneros
		Distingue entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor	D	Distingue con precisión entre circunstancias fortuitas y por fuerza mayor
		Fundamenta los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros	D	Fundamenta con exactitud los procedimientos para aplicar sanciones a los delitos aduaneros
		Resuelve situaciones que involucren infracciones y delitos aduaneros	P	Resuelve con un margen de error de 5% situaciones que involucren infracciones y delitos aduaneros
		Compara las circunstancias que eximen de pena	D	Compara correctamente las circunstancias que eximen de pena
		Explica las circunstancias atenuantes de pena	D	Explica claramente las circunstancias atenuantes de pena

## NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Comercio Electrónico  
 Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para comercializar mercancías utilizando Internet  
 Nivel de competencia: Básica

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Interpreta correctamente el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas	Específica
Distingue sin error las ventajas y desventajas del comercio electrónico	Específica
Describe acertadamente en que consiste el comercio electrónico	Específica
Reconoce con exactitud las consecuencias fiscales del comercio electrónico	Específica
Determina con claridad los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas	Específica
Resuelve sin error situaciones que involucren el uso de derechos de aduanas en las transacciones electrónicas	Específica
Infiere con claridad acerca del Comercio Electrónico	Específica

### Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
2-2	Comercializar mercancías utilizando Internet

### Criterios de desempeño:

Utiliza el Internet como herramienta para realizar comercio electrónico

### Campo de aplicación:

Categoría	Clase
Servicios	Prestación de servicios de educación técnica

### Evidencias de desempeño:

Distingue las ventajas y desventajas del comercio electrónico  
 Describe en que consiste el comercio electrónico  
 Reconoce las consecuencias fiscales del comercio electrónico



Ministerio de Educación Pública  
Departamento de Educación Técnica

Determina los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas

Evidencias de producto:

Resuelve situaciones que involucren el uso de derechos de aduanas en las transacciones electrónicas  
Infiere acerca del Comercio Electrónico

Evidencias de conocimiento:

Interpreta el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas



Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Comercio Electrónico	Año: duodécimo
Unidad de Estudio: Comercio Electrónico	Tiempo Estimado: 102 horas
Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para comercializar mercancías utilizando Internet	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Aplicar el comercio electrónico en diferentes transacciones aduaneras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio Electrónico:</li> <li>- Concepto y ventajas</li> <li>- Comercio Internacional basado por Internet</li> <li>- Comercio por Internet y los países en desarrollo</li> <li>• Problemas y cuestiones:</li> <li>- Consecuencias fiscales del comercio electrónico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• - Protección de los derechos</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas</li> <li>• Enumera las ventajas y desventajas del comercio electrónico</li> <li>• Explica en que consiste el comercio electrónico</li> <li>• Identifica las consecuencias fiscales del comercio electrónico</li> <li>• Distingue los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Laboriosidad</u> esfuerzo que se realiza para conseguir algo por uno mismo o con la ayuda de los demás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza el Internet como herramienta para realizar comercio electrónico</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la propiedad intelectual</li> <li>• Otras cuestiones jurídicas</li> <li>• Aplicación de los derechos de aduana a las transacciones electrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica los derechos de aduanas a las transacciones electrónicas</li> <li>• Explica el funcionamiento del Comercio Electrónico</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpreta el concepto de Comercio Electrónico y de derechos de aduanas</li> <li>• Distingue las ventajas y desventajas del comercio electrónico</li> <li>• Describe en que consiste el comercio electrónico</li> <li>• Reconoce las consecuencias fiscales del comercio electrónico</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas</li> <li>• Resuelve situaciones que involucren el uso de derechos de aduanas en las transacciones electrónicas</li> <li>• Infiere acerca del Comercio Electrónico</li> <li>• Investiga las formas de corrupción en el comercio electrónico</li> </ul>		

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Comercio Electrónico | PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula | Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	Internet



Procedimientos

El docente:  
 Define el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas  
 Enumera las ventajas y desventajas del comercio electrónico  
 Explica en que consiste el comercio electrónico  
 Identifica las consecuencias fiscales del comercio electrónico  
 Distingue los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas  
 Aplica los derechos de aduanas a las transacciones electrónicas  
 Explica el funcionamiento del Comercio Electrónico

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	NO	NO APLICA
Interpreta correctamente el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas			
Distingue sin error las ventajas y desventajas del comercio electrónico			
Describe acertadamente en que consiste el comercio electrónico			
Reconoce con exactitud las consecuencias fiscales del comercio electrónico			
Determina con claridad los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas			
Resuelve sin error situaciones que involucren el uso de derechos de aduanas en las transacciones electrónicas			
Infiere con claridad acerca del Comercio Electrónico			

OBSERVACIONES:



CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
1. Aplicar el comercio electrónico en distintas transacciones aduaneras	Aplica el comercio electrónico en distintas transacciones aduaneras	Interpreta el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas	C	Interpreta correctamente el concepto de Comercio Electrónico y derechos de aduanas
		Distingue las ventajas y desventajas del comercio electrónico	D	Distingue sin error las ventajas y desventajas del comercio electrónico
		Describe en que consiste el comercio electrónico	D	Describe acertadamente en que consiste el comercio electrónico
		Reconoce las consecuencias fiscales del comercio electrónico	D	Reconoce con exactitud las consecuencias fiscales del comercio electrónico
		Determina los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas	D	Determina con claridad los derechos de aduanas relativos a las transacciones electrónicas
		Resuelve casos que involucren el uso de derechos de aduanas en las transacciones electrónicas	P	Resuelve sin error casos que involucren el uso de derechos de aduanas en las transacciones electrónicas
		Infiere acerca del Comercio Electrónico	P	Infiere con claridad acerca del Comercio Electrónico



# PROYECTOS ADUANEROS

## DESCRIPCION

La sub-área de Proyectos Aduaneros, con 4 horas por semana, está integrada por tres unidades de estudio:

- ◆ Cultura de la calidad: permite que el estudiante aprenda a trabajar en equipo realizando sus labores con calidad.
- ◆ Planificación y Evaluación de proyectos: se estudian las herramientas necesarias para planear, desarrollar y evaluar un proyecto productivo.

## OBJETIVOS GENERALES

Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas, necesarios para:

1. Realizar sus labores con calidad, trabajando en equipo y brindando al cliente un excelente servicio
2. Planear, desarrollar y evaluar un proyecto.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO Proyectos Aduaneros

Unidades	Nombre	Tiempo estimado en horas	Tiempo estimado en semanas
<b>I</b>	Calidad en el Servicio al cliente	28	7
<b>II</b>	Planificación y Evaluación de proyectos Contables	72	18
	<b>TOTAL</b>	100	25

## NORMA TECNICA DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA

### DATOS GENERALES

Título: Calidad en el servicio al cliente

Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para realizar sus labores con calidad, trabajando en equipo y brindando al cliente un excelente servicio

Nivel de competencia: Básica

### UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Menciona correctamente los conceptos básicos en la calidad	Específica
Explica con claridad los beneficios de la calidad	Específica
Fundamenta con exactitud la calidad del producto o servicio	Específica
Representa con creatividad una buena comunicación	Específica
Justifica adecuadamente la comunicación tecnológica	Específica
Ejemplifica con originalidad los tipos de visitantes	Específica
Ilustra con creatividad las cualidades de la conversación aplicada al atención al público	Específica
Dramatiza con originalidad casos de servicio al cliente	Específica
Nombra adecuadamente los conceptos básicos la calidad del servicio al cliente	Específica
Contrasta con eficiencia entre equipo y grupo	Específica
Vivencia correctamente el trabajo en equipo	Específica

### Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
1-3	Realizar sus labores con calidad, trabajando en equipo y brindando al cliente un excelente servicio

### Criterios de desempeño:

Relaciona los principios básicos de calidad con el servicio al cliente

Aplica conceptos relacionados con servicio al cliente en el desempeño de las labores

Reconoce los aportes del trabajar en equipo para el alcance de los objetivos propuestos

Campo de aplicación:

Categoría

Servicios

Clase

Prestación de servicios de educación técnica

---

Evidencias de desempeño:

Explica los beneficios de la calidad

Fundamenta la calidad del producto o servicio

Justifica la comunicación tecnológica

Contrasta entre equipo y grupo

Vivencia el trabajo en equipo

Evidencias de producto:

Representa una buena comunicación

Ejemplifica los tipos de visitantes

Ilustra las cualidades de la conversación aplicada al atención al público

Dramatiza casos de servicio al cliente

Evidencias de conocimiento:

Menciona los conceptos básicos en la calidad

Nombra adecuadamente los conceptos básicos en el trabajo en equipo



Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Proyectos Aduaneros	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Calidad en el servicio al cliente	Tiempo Estimado: 28 horas
Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para realizar sus labores con calidad, trabajando en equipo y brindando al cliente un excelente servicio	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Relacionar los principios básicos de calidad con el servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Conceptos</li> <li>• Características</li> <li>• Importancia</li> <li>• Beneficios</li> <li>• Calidad del producto o servicio</li> <li>• Estándar de calidad</li> <li>• Requerimientos mínimos de un producto competitivo</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Define los conceptos básicos en la calidad</li> <li>• Determina los beneficios de la calidad</li> <li>• Explica cómo se da la calidad del producto o servicio</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciona los conceptos básicos en la calidad</li> <li>• Explica los beneficios de la calidad</li> <li>• Fundamenta la calidad del producto o servicio</li> </ul>	<p><u>Valor a destacar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para mantener relaciones sociales con equidad sin discriminar a ninguna persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciona los principios básicos de calidad con el servicio al cliente</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Aplicar conceptos relacionados con servicio al cliente en el desempeño de las labores	<p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Importancia</li> <li>• Características</li> <li>• Emisor receptor mensaje</li> </ul> <p>Comunicación tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de comunicación tecnológica</li> <li>• Proceso de la comunicación tecnológica</li> <li>• Ciclo de la comunicación tecnológica</li> <li>• Barreras de la comunicación tecnológica</li> <li>• Visitantes (tipos)</li> <li>• Irritables</li> <li>• Agresivos</li> <li>• Desconocidos</li> <li>• Con discapacidad</li> <li>• Extranjeros</li> <li>• Niños</li> </ul>	<p><u>El o la docente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue entre emisor receptor y mensaje</li> <li>• Comenta sobre la comunicación tecnológica</li> <li>• Ilustra los tipos de visitantes</li> <li>• Reconoce las cualidades de la conversación aplicada al atención al público</li> <li>• Fundamenta el servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para mantener relaciones sociales con equidad sin discriminar a ninguna persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica conceptos relacionados con servicio al cliente en el desempeño de las labores</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Anuncio y presentación de los visitantes</p> <p>Recomendaciones para el manejo de público</p> <p>Cualidades de la conversación aplicada a la atención al público:</p> <p>Percepción Prudencia al hablar Coherencia Uso adecuado de las formas de tratamiento (vos, tu, usted) Cortesía y Tolerancia Confidencialidad Discreción y Empatía Información correcta Manejo de conflictos internos y externos</p> <p>Servicio al cliente: Concepto Ciclo del servicio Consecuencias y obligación al satisfacer al cliente Que espera el cliente</p>	<p>El o la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representa una buena comunicación</li> <li>• Justifica la comunicación tecnológica</li> <li>• Ejemplifica los tipos de visitantes</li> <li>• Ilustra las cualidades de la conversación aplicada al atención al público</li> <li>• Dramatiza situaciones de servicio al cliente</li> </ul>		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
3.Reconocer los aportes del trabajar en equipo para el alcance de los objetivos propuestos	Trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Importancia</li> <li>• Características</li> <li>• Diferencia entre equipo y grupo</li> </ul>	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoca los conceptos básicos en el trabajo en equipo</li> <li>• Diferencia entre equipo y grupo</li> <li>• Explica en que consiste el trabajo en equipo</li> </ul> <u>El o la estudiante:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombra los conceptos básicos en la calidad al servicio al cliente</li> <li>• Contrasta entre equipo y grupo</li> <li>• Vivencia el trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para mantener relaciones sociales con equidad sin discriminar a ninguna persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los aportes del trabajar en equipo para el alcance de los objetivos propuestos</li> </ul>

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Calidad en el servicio al cliente | PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula | Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	

<b>Procedimientos</b> El docente: Define los conceptos básicos en la calidad Determina los beneficios de la calidad Explica cómo se da la calidad del producto o servicio Distingue entre emisor receptor y mensaje Comenta sobre la comunicación tecnológica Ilustra los tipos de visitantes Reconoce las cualidades de la conversación aplicada al atención al público Fundamenta el servicio al cliente Evoca los conceptos básicos en el trabajo en equipo Diferencia entre equipo y grupo Explica en que consiste el trabajo en equipo
---

LISTA DE COTEJO SUGERIDA		Fecha:		
Nombre del Estudiante:				
Instrucciones:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>				
DESARROLLO		SI	NO	NO APLICA
Menciona correctamente los conceptos básicos en la calidad				
Explica con claridad los beneficios de la calidad				
Fundamenta con exactitud la calidad del producto o servicio				
Representa con creatividad una buena comunicación				
Justifica adecuadamente la comunicación tecnológica				
Ejemplifica con originalidad los tipos de visitantes				
Ilustra con creatividad las cualidades de la conversación aplicada al atención al público				
Dramatiza con originalidad situaciones de servicio al cliente				
Nombra adecuadamente los conceptos básicos en el trabajo en equipo				
Contrasta con eficiencia entre equipo y grupo				
Vivencia correctamente el trabajo en equipo				

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
1. Relacionar los principios básicos de calidad con el servicio al cliente  2.. Aplicar conceptos relacionados con servicio al cliente en el desempeño de las labores	Relaciona los principios básicos de calidad con el servicio al cliente	Menciona los conceptos básicos en la calidad	C	Menciona Cita correctamente los conceptos básicos en la calidad
		Explica los beneficios de la calidad	D	Explica con claridad los beneficios de la calidad
		Fundamenta la calidad del producto o servicio	D	Fundamenta con exactitud la calidad del producto o servicio
	Aplica conceptos relacionados con servicio al cliente en el desempeño de las labores	Representa una buena comunicación	P	Representa con creatividad una buena comunicación
		Justifica la comunicación tecnológica	D	Justifica adecuadamente la comunicación tecnológica
		Ejemplifica los tipos de visitantes	P	Ejemplifica con originalidad los tipos de visitantes
		Ilustra las cualidades de la conversación aplicada al atención al público	P	Ilustra con creatividad las cualidades de la conversación aplicada al atención al público
3. Reconocer los aportes al trabajo en equipo para el alcance de los objetivos propuestos		Dramatiza situaciones de servicio al cliente	P	Dramatiza con originalidad situaciones de servicio al cliente
	Reconoce los aportes al trabajo en equipo para el alcance de los objetivos propuestos	Nombra los conceptos básicos en el trabajo en equipo	C	Nombra adecuadamente los conceptos básicos en el trabajo en equipo
		Contrasta entre equipo y grupo	D	Contrasta con eficiencia entre equipo y grupo
	Vivencia el trabajo en equipo	P	Vivencia correctamente el trabajo en equipo	

DATOS GENERALES

Título: Planificación y Evaluación de proyectos

Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para crear su propio proyecto de vida

Nivel de competencia: Básica

UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL QUE CONFORMAN LA NORMA

Título	Clasificación
Nombra correctamente las generalidades del proyecto	Específica
Explica con claridad la naturaleza del proyecto	Específica
Describe sin margen de error en que consiste la investigación del mercado	Específica
Determina con precisión en que consiste la producción	Específica
Infiere adecuadamente sobre el desarrollo del personal	Específica
Confecciona con precisión de un 85% un FODAR sobre una situación específica	Específica
Elabora con creatividad un flujo de procesos sencillo	Específica
Diseña con creatividad una estructura organizativa	Específica
Menciona con claridad ejemplos de posibles negocios en su zona geográfica	Específica
Selecciona correctamente una idea para desarrollar su proyecto	Específica
Realiza con creatividad las etapas del proyecto en un borrador (planes de desarrollo)	Específica
Expone con originalidad su proyecto ante sus compañeros	Específica

Elementos de competencia

Referencia	Título del elemento
2-3	Planificación y Evaluación de proyectos

Criterios de desempeño:

Explica la naturaleza de los proyectos

Elabora planes de desarrollo relativos a la PYME de su propia creación

Campo de aplicación:

Categoría

Servicios

Clase

Prestación de servicios de educación técnica

Evidencias de desempeño:

Explica la naturaleza del proyecto

Describe en que consiste la investigación del mercado

Determina en que consiste la producción

Infiere sobre el desarrollo del personal

Selecciona una idea para desarrollar su proyecto

Evidencias de producto:

Confecciona un FODA sobre una situación específica

Elabora un flujo de procesos sencillo

Diseña una estructura organizativa

Realizar las etapas del proyecto en un borrador (planes de desarrollo)

Exponer su proyecto ante sus compañeros

Evidencias de conocimiento:

Nombra las generalidades del proyecto

Menciona ejemplos de posibles negocios en su zona geográfica

Modalidad: Comercial y Servicios	Especialidad: Administración y Operación Aduanera
Sub-área: Proyectos Aduaneros	Año: Duodécimo
Unidad de Estudio: Planificación y evaluación de proyectos	Tiempo Estimado: 72 horas
Propósito: Desarrollar en el o la estudiante los conocimientos, habilidades y destrezas para planear, desarrollar y evaluar un proyecto	

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Explicar la naturaleza de los proyectos	Generalidades Proyectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos</li> <li>• Importancia</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Naturaleza del proyecto</li> <li>• Proceso creativo para determinar el proyecto o servicio de la empresa</li> <li>• Justificación de la importancia de la idea</li> <li>• Nombre de la empresa, producto o servicio</li> <li>• Descripción de la empresa, producto o servicio</li> <li>• Ubicación y tamaño de la empresa, producto o servicio</li> <li>• Misión</li> </ul>	<u>El o la docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoca las generalidades del proyecto</li> <li>• Fundamenta la naturaleza del proyecto</li> <li>• Justifica la investigación del mercado</li> <li>• Determina en que consiste la producción</li> <li>• Explica en que consiste el desarrollo del personal</li> <li>• Efectúa un FODAR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de desarrollo creativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la naturaleza de los proyectos</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos (corto, mediano, largo plazo)</li> <li>• Ventajas competitivas</li> <li>• Calificaciones para entrar al área</li> <li>• Apoyo legal (marco legal )</li> <li>• Producción, mercados, administración</li> <li>• Investigación de mercados</li> <li>• Tamaño del mercado</li> <li>• Consumo aparente</li> <li>• Demanda potencial</li> <li>• Participación de la competencia en el mercado</li> <li>• Estudio de mercado (encuesta)</li> <li>• Conclusiones del estudio</li> <li>• Distribución y puntos de venta</li> <li>• Promoción del producto o servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de flujo de procesos sencillo</li> <li>• Dibuja un estructura organizativa</li> </ul> <p><u>El o la estudiante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombra las generalidades del proyecto</li> <li>• Explica la naturaleza del proyecto</li> <li>• Describe en que consiste la investigación del mercado</li> <li>• Determina en que consiste la producción</li> <li>• Infiere sobre el desarrollo del personal</li> <li>• Confecciona un FODAR sobre una situación específica</li> </ul>		



RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	<p>Promoción de ventas (marcas, etiqueta, empaque precio)</p> <p>Desarrollo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldos y salarios</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> </ul> <p>Estructura organizacional (funciones específicas por puesto)</p> <p>Plan de introducción al mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FODA</li> </ul> <p>Producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificaciones del producto</li> <li>• Descripción del proceso de producción o prestación del servicio</li> <li>• Equipo e instalaciones</li> </ul> <p>Diagrama de flujo del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Simbología básica</li> </ul> <p>Finanzas (proyectos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora un flujo de procesos sencillo</li> <li>• Diseña una estructura organizativa</li> </ul>		

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
2. Elaborar planes de desarrollo relativo a la PYMES de su propia creación	Pequeña o mediana empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de mi propia PYMES (simulada)</li> </ul> Planes de desarrollo (sencillos): <ul style="list-style-type: none"> <li>• FODA</li> <li>• Negocios</li> <li>• Mercadeo</li> <li>• Financiero</li> </ul>	El o la docente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza un lluvia de ideas sobre los tipos de empresa que se pueden crear según la zona geográfica</li> <li>• Forma grupos dando la libertad de que escojan una idea para crear la PYMES</li> <li>• Brinda los lineamientos generales necesarios para la puesta en marcha del proyecto (planes de desarrollo)</li> <li>• Efectúa el seguimiento necesario a cada proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de desarrollo creativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora planes de desarrollo relativo a la PYMES de su propia creación</li> </ul>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	VALORES Y ACTITUDES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
		<p>El o la estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menciona ejemplos de posibles negocios en su zona geográfica</li> <li>• Selecciona una idea para desarrollar su proyecto</li> <li>• Realiza las etapas del proyecto en un borrador (planes de desarrollo)</li> <li>• Expone su proyecto ante sus compañeros</li> </ul>		

PRACTICAS Y LISTAS DE COTEJO

DESARROLLO DE LA PRACTICA

UNIDAD DE ESTUDIO: Planificación y evaluación de proyectos | PRÁCTICA No. 1

Propósito:

Escenario: Aula | Duración:

MATERIALES	MAQUINARIA	EQUIPO	HERRAMIENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiza o marcadores</li> <li>• Libros de texto</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Fotocopias</li> <li>• Lápiz de colores</li> <li>• Papel construcción</li> <li>• Hojas de colores</li> <li>• Tijeras</li> <li>• Goma</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pizarra</li> </ul>	

Procedimientos

El docente:

Evoca las generalidades del proyecto

Fundamenta la naturaleza del proyecto

Justifica la investigación del mercado

Determina en que consiste la producción

Explica en que consiste el desarrollo del personal

Efectúa un FODAR

Diagrama un flujo de procesos sencillo

Dibuja una estructura organizativa

Realiza una lluvia de ideas sobre los tipos de empresa que se pueden crear según la zona geográfica

Forma grupos dando la libertad de que escojan una idea para crear la PYMES

Brinda los lineamientos generales necesarios para la puesta en marcha del proyecto (planes de desarrollo)

Efectúa el seguimiento necesario a cada proyecto



LISTA DE COTEJO SUGERIDA		Fecha:		
Nombre del Estudiante:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>				
DESARROLLO		SI	NO	NO APLICA
Nombra correctamente las generalidades del proyecto				
Explica con claridad la naturaleza del proyecto				
Describe sin margen de error en que consiste la investigación del mercado				
Determina con precisión en que consiste la producción				
Infiere adecuadamente sobre el desarrollo del personal				
Confecciona con precisión de un 85% un FODA R sobre una situación específica				
Elabora con creatividad un flujo de procesos sencillo				
Diseña con creatividad una estructura organizativa				
Menciona con claridad ejemplos de posibles negocios en su zona geográfica				
Selecciona correctamente una idea para desarrollar su proyecto				
Realiza con creatividad las etapas del proyecto en un borrador (planes de desarrollo)				

OBSERVACIONES:

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS	TIPO	SUFICIENCIAS DE EVIDENCIA
Explicar la naturaleza de los proyectos	Explica la naturaleza de los proyectos	Nombra las generalidades del proyecto	C	Nombra correctamente las generalidades del proyecto
		Explica la naturaleza del proyecto	D	Explica con claridad la naturaleza del proyecto
		Describe en que consiste la investigación del mercado	D	Describe sin margen de error en que consiste la investigación del mercado
		Determina en que consiste la producción	D	Determina con precisión en que consiste la producción
		Infiere sobre el desarrollo del personal	D	Infiere adecuadamente sobre el desarrollo del personal
		Confecciona un FODA sobre una situación específica	P	Confecciona con precisión de un 85% un FODA sobre una situación específica
		Elabora un flujo de procesos sencillo	P	Elabora con creatividad un flujo de procesos sencillo
		Diseña una estructura organizativa	P	Diseña con creatividad una estructura organizativa
Elaborar planes de desarrollo relativo a la PYMES de su propia creación	Elabora planes de desarrollo relativo a la PYMES de	Menciona ejemplos de posibles negocios en su zona geográfica	C	Menciona con claridad ejemplos de posibles negocios en su zona geográfica
		Selecciona una idea para desarrollar su proyecto	D	Selecciona correctamente una idea para desarrollar su proyecto
		Realiza las etapas del proyecto en un borrador (planes de desarrollo)	P	Realiza con creatividad las etapas del proyecto en un borrador (planes de desarrollo)



**DUODECIMO AÑO**

**PROGRAMA**

**SUB-AREA**

**CONVERSATIONAL ENGLISH**



### <sup>3</sup>METHODOLOGICAL APPROACH

The Communicative approach provides the basis for the methodology used in the English classroom. Its main features are:

1. It creates an stress-free atmosphere conducive to learning a language with plenty of opportunities to communicate.
2. It provides ample opportunities for interaction promoting a pleasant, warm and enjoyable environment which features positive feedback for the learner from both the teacher and peers.
3. The learners' needs and interests are taken into account making them as the center of the learning process.
4. The methodology used is participative, dynamic and offers the opportunity for real use of the language.
5. The teacher guides the learning process but shares the responsibility with the learners. They use critical thinking to solve problems, work in groups, take risks, discuss different topics, and appreciate and reinforce their own as well as English speaking cultures. All these aspects take place in real-life situations.
6. The teacher and students make decisions together. By doing this, the learner gets completely involved in the language-learning process and become responsible for it.
7. The objectives of the syllabus develop the communicative functions of the language elements.

The following chart provides a better idea of some of the characteristics of the different components of the communicative approach.

#### THE COMMUNICATIVE APPROACH

LEARNER	TEACHER
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Central, active, creative and participative.</li> <li>- Responsible for his/her own and others learning, planning, resources and assessment.</li> <li>- Confident, motivated.</li> <li>- Develops full potential and builds on interests.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitator, guide.</li> <li>- Participates in process - with learners.</li> <li>- Not the center of the process.</li> <li>- Takes more time for individual needs.</li> <li>- Gains skills and takes responsibility from planners, writers,</li> </ul>

<sup>3</sup> L.Cabrera, 2000



- Individual/collective roles.	linguists. - Shows expert role.
<b>AIMS</b>	<b>MATERIALS</b>
- Communication - Gain transferable skills. - Cooperation - Concentrate on meaning and process. - Focus on fluency.	- Authentic, real-world significance. - Related to learners' needs, interests and culture. - Flexible. - Motivating and interesting.
	<b>LEARNING ENVIRONMENT</b>
- Successful (even conventional terms). - Permanent learning.	- Real-world context. - Beyond classroom, into community. - Relevant, stimulating, interesting.
<b>LEARNING STYLE</b>	<b>ASSESSMENT</b>
- Integrated skills - Real-life skills in communicative contexts. - Active. - Active-based. - Variety of style, pace, etc.- Flexible.	- Communicative competence. - Process-oriented. - Continuous. - Profiling skills. - Learning process. - Self and peer assessment.

### ENGLISH AS AN OBJECT OF STUDY

The object of study of the Inglés Especializado Courses is oral communication. Although teachers have to include the other three basic linguistic skills: listening, reading and writing in their teaching. The practice of these skills permits the students to communicate efficiently according to the knowledge acquired. Through the learning of the language, the learner can compare and apply different registers (formal and informal) and recognize expressions in British, American and other varieties of English.

#### BASIC STRUCTURES OF THE SUBJECT MATTER

For the purpose of studying the English language, we have divided the subject matter into three components:

- 1. Formal**
- 2. Functional**
- 3. Cultural**

This component has been traditionally called the grammatical component. In this sense, the structures of the language have been graded, selected and chosen according to the different functions of the language and the topics to be studied. Lexicon, syntax and morphology are part of this component. By itself, the formal component is an important part of the language, but it has to be studied as a means to effective communication. Furthermore, the teaching of grammar should be focused on the practical use of oral and written language for communication.

#### *Functional Component*

The functional component refers to the communicative purpose for which we use the language. Language is not only forms; we have to start looking at what people do with those forms. For example, expressing one's opinions asking for someone's opinion, expressing doubts, etc.

#### *Cultural Component*

This component considers understanding of the culture of the country or countries where the language is spoken. Knowing the features of the target culture makes it easier to understand the language itself. Some of the cultural features that should be taken into account are: values, attitudes, behavior, patterns, points of view, ways of thinking, appreciation, etc.

The cultural component should always be present in the other components. Language and culture go together in order to communicate social meanings. This means that the language must be presented in meaningful situations according to the appropriate cultural contexts.

The pertinent use of the three components guarantees the required communicative competence.<sup>4</sup> This competence does not occur by itself. The speaker must acquire linguistic competence simultaneously, starting in early stages. The main objective of the whole process of language learning is to enable the students to use the language for communication.

<sup>5</sup>GENERAL GUIDELINES FOR THE MEDIATION OF LEARNING

---

<sup>4</sup> L.Cabrera, 2000

<sup>5</sup> L.Cabrera, 2000

The Educational Policy “Towards the 21<sup>st</sup> Century” presents the learner as a human being full of potential with the possibility to develop him/herself in harmony with the three dimensions of human development: cognitive, socio-affective and psycho-motive. Education has to provide this global development in a given context. The objective of learning is to provide a contribution to social and personal development. Therefore, education is seen as a formative and permanent process. Education is considered as a social process in which human beings meet human experiences. These experiences, contribute to shape the capacities and values that will serve humans to give a contribution to the social welfare.

The Policy establishes an educational process which provides similar opportunities for everybody: the achievement of high standards of education as well as opportunities that take into consideration the participants needs, problems and expectations. Another feature of the Policy is the way it emphasizes the need to provide positive learning conditions. The Policy also states that learners acquire education to be able to participate as individuals in their own development and the development of society; for that reason, they have to be acquainted with the knowledge that humanity has been accumulating and systematizing through history. They must learn about its common uses, thoughts and actions in a particular social context. Within this approach “learning” is exploring, experimenting, discovering and reconstructing the learners own knowledge. Learning is described as a comprehensible, dynamic and meaningful process for those who learn. It is guided by the interest shown by the learner towards its acquisition and it is orientated to the acquisition of learning. From this perspective the teacher is the person who organizes and guides the learning situations, taking into account not only the students characteristics (background, learning styles, etc.) but also the curriculum, and the cultural and natural context.

In Inglés Especializado, as mentioned earlier the oral aspect of the language is the object of study. The other three basic linguistic abilities: listening and reading comprehension, and written production are also important but most of classroom time should be devoted to the development of the speaking skill. In this sense, any learning activity in the development of a topic should take into consideration speaking, of course, integrating the other skills. In addition the teacher should design different teaching procedures to approach a topic. The basic idea is to create a highly motivating atmosphere to encourage the student to communicate in English orally

Whenever the teacher is developing an objective, he/she should know about the topic itself and the different ways he/she will be introducing the development of the skills listed above.

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

### ***Listening***

Listening is one of the most important skills that has to be developed in early stages of language learning. Through listening the students should be prepared to cope with:

- a. understanding speech in different settings (background noise, distance or unclear sound reproductions)

- b. becoming acquainted with speech containing false starts hesitations, etc. (everyday speech)
  - c. understanding speakers who vary in tempo, speech, clarity of articulation and accent, non-native speakers of the language as well.
- Listening, understanding and responding in an appropriate way is an essential part of communication and, therefore, regular practice of aural comprehension is a vital part of the teaching program although listening is fully practiced in our classes, there are specific listening activities that should be included in the syllabus, such as:

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

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

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

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

When developing listening comprehension, the activities should:

- Meet the students' interests and needs.<sup>6</sup>
- Be designed according to the student's performance level.
- Provide practice in distinguishing between sounds, stress, intonation patterns, to understand sentences, short texts, etc.
- Provide the students with practice in listening techniques.
- State the purpose of the task clearly.
- Make use of background knowledge
- Follow an organized procedure.
- Provide the learners with the necessary steps in the development of the activity.
- Engage the learners in a variety of situations which provide practice, going from memorization to evaluation.
- Follow the objectives.
- Be graded.
- Integrate other language skills.

## ***Speaking***

---

<sup>6</sup> L.Cabrera, 2000

The development of the skills of speaking is the main and ultimate goal for students of Conversational English. It is also a “wish” of every Costa Rican; parent, politician and in our society.

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

The teacher should provide a variety of opportunities for the students, in order to bring about the necessary models or language input. Through speech, learners acquire the fundamentals of language pertinent to carry out specific interaction where they have to exercise the use of some functions, through the appropriate language structures, cultural appropriateness and acceptable language input.

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

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

### **E.F.L. CLASSROOM ASSESSMENT AND EVALUATION SUGGESTIONS**

As it has been stated previously, The National Educational Policy, "Towards the 21st Century", encourages teachers to create an active and stimulating atmosphere for their students in the E.F.L. class and also when assessing.

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

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

In **Conversational English 1** students practice the basic features of the English language as well as some relevant sociocultural features learned through the development of the four basic linguistic skills: listening, speaking, reading and writing. Here, of course, speaking is emphasized. The topics presented pretend to provide students with vocabulary and structures to survive any time they need to communicate in English orally.

In **Conversational English 2 students** have the opportunity to learn more about the language and culture they are learning and their level of performance is also high. As a consequence the assessment tasks should correspond to their knowledge of the language and their development of the language skills. The role of the students becomes more and more active each time.

### **GENERAL ASSESSMENT PRINCIPLES**

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

- a. Tasks should provide a purpose for using the language.
- b. Tasks should provide a context for language use rather than just isolated items.
- c. Tasks should lead towards real language use, to give students the opportunities to do the sorts of things native speakers do with the language.
- d. Tasks should promote individual and group activities, to allow the students to learn by themselves as individuals as well as from their peers.
- e. Tasks should allow students to experience what they have practiced in the classroom: using activities such as information gap, problem solving, etc.
- f. Tasks should simulate learning situations to allow students to re-organize and re-plan their learning strategies.
- g. Tasks should provide opportunities for critical thinking, they should motivate the students creative thinking skills, so they can solve communication problems by using the language.
- h. Tasks should be suitable for the students age, level in school and language proficiency.
- i. Tasks should emphasize speaking since it is the object of study of English for Conversation 2 but this does not mean that tests must only include speaking tasks. The teacher can include Writing, Listening and Reading ideally into integrative tasks guided by a balanced chart.

### **PRINCIPLES FOR ASSESSING LISTENING.**

- a. The language used should be delivered at normal speed.
- b. The input should be delivered twice.
- c. The language used should be as authentic as possible.
- d. If using tapes, recordings should be of excellent quality.

- e. Recording equipment has to be in excellent conditions.
- f. The setting should be free of noise.

### **PRINCIPLES FOR ASSESSING SPEAKING.**

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

### **OBJECTIVES OF THE** ***INGLÉS ESPECIALIZADO***

To promote situations which stimulate the use of English as a foreign language orally and let the learners share information about themselves, their family and the country with responsive native speakers.

To develop in the students a clear pronunciation and the use of prosodic features of the English language which will allow them to be understood by a responsive native speaker in controlled and free situations.

To encourage the development of listening comprehension abilities in such a way that the students can identify specific details and understand information from an oral text.

To encourage the learners' appreciation of the cultural social and religious values of the target language and those of their own country.

To promote in the learners an appreciation and sensitiveness of their own culture and the culture of the new language.

To promote the development of fluency in the students by providing stimulating learning situations.

To provide a motivating learning environment where the students can feel self-confident to challenge themselves in the learning of a foreign language.

To enable the learners to communicate in the English language in a variety of interaction types which will allow them to improve their own and their group's cultural knowledge.

To give the students opportunities to recognize psycholinguistic and cultural features of the English language, and be able to use them when communicating functions and discussing general topics.

To promote in the students the use of basic language forms as means to communicate effectively with others.

To encourage the students develop skills in order to be confident when reacting to familiar expressions in English.





To promote self-awareness in the learners towards their country's economical and sustained development through a range of information which helps them be prepared to participate in their country's development.

To develop consciousness in the students towards the need of inserting the country into the global econothe.

To encourage the learners develop an assertive attitude towards the use of technology in their every day life for self and their society improvement.

To increase the learners' ability to understand the main ideas from different types of texts on familiar topics and recognize details in context.

To stimulate in the students the initiative to carry out research related to general and scientific issues using as a means the English language.

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

Manuel Antonio Bolaños Salas  
**Ministro de Educación Pública**

Wilfrido Blanco Mora  
**Vice-Ministro Académico**

Fernando Bogantes Cruz  
**Director Educación Técnica Profesional**

**PROGRAMA**  
**INGLÉS ESPECIALIZADO**  
**AREA COMERCIAL Y SERVICIOS**  
**ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN ADUANERA**  
**XII AÑO**

**COMISIÓN REDACTORA: 2003**

Leonor E. Cabrera Monge  
Álvaro Cortés González  
Carlos Méndez

**COMISIÓN VALIDADORA: 2003**

Asesores Regionales de Inglés: Ana Cecilia Madrigal Rímolo, Fabio Arroyo Rojas, Juan Carlos Doderó Guisto, Marjorie McDougal Roberts, , Yamileth Chaves Soto, Yamileth CHaves Soto, Sonia Bolívar Araya, Iván Mora Hernández, René Quesada Inces, Octavio Tripovich Lazo, Jenny Rodríguez Rodríguez, Doreen Walters Brown, Alieth Galagarza Dinarte, Carmen Jiménez Vásquez, Elieth Obando Briceño, Esmeralda Montero Vindas, José Fabio Arroyo Rojas, Ana Isabel Campos Centeno, José Miguel Rojas Rodríguez, Carolina Hernández Chaves, Luis Maroto y Ana Consuelo Bonilla Salas. Luis Aguilar Villarreal, jefe sección Comercial y de Servicios, Henry Alvarado Chavaría, Asesor Nacional de Contabilidad y Guillermo Ramírez Saravia, Director Centro de Capacitación, Colegio de Contadores.

REDISEÑADO PROGRAMÁTICO POR:  
LICDA JENNORIE MENDEZ CONTRERAS  
ASESORA NACIONAL DE CONTABILIDAD  
AÑO 2006

REVISADO POR:  
Gerardo Avila Villalobos  
Jefe Sección

## TABLE OF CONTENTS

<b>I. Presentation.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Introduction.....</b>	<b>5</b>
<b>III. The Purpose of English Teaching in our Educational System .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Implication of the Educational Policy in the Learning and Teaching of English.....</b>	<b>6</b>
<b>V. English as a Means of Implementing the Educational Policy.....</b>	<b>6</b>
<b>VI. English as a Foreign Language in the Costa Rican Educational system.....</b>	<b>7</b>
<b>VII. English as a language tool for the students of Technical Education. ....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. General Guidelines for the Mediation of Learning.....</b>	<b>9</b>
<b>Methodological Approach .....</b>	<b>13</b>
Learning Strategies.....	15
Learning Styles .....	16
<b>Multiple Intelligences .....</b>	<b>19</b>
<b>IX. E.F.L.. Classroom Assessment and Evaluation Suggestions .....</b>	<b>20</b>
<b>X. Objectives of the English Program in the Third Cycle of Technical Education in Costa Rica.....</b>	<b>23</b>
<b>XI. tenth.....</b>	<b>25</b>
<b>XII. Eleventh.....</b>	<b>49</b>
<b>XIII. Twelfth .....</b>	<b>69</b>
<b>XIV. Glossary.....</b>	<b>85</b>
<b>XV. Suggested bibliography.....</b>	<b>91</b>

## INTRODUCTION

This document, entitled "The English Syllabus", has been written following principles stated both in our Constitution, The Education Law and in the Educational Policy "Towards the 21st Century".

As a consequence, the English syllabus prepares the students to face challenging situations which require the application of their command of the language and their integrated knowledge of the world. This preparation will allow them to participate actively in the global economy to the benefit of the country.

## II. THE PURPOSES OF ENGLISH LANGUAGE TEACHING IN OUR EDUCATIONAL SYSTEM

English is considered the second most spoken language in the world because of the high number of individuals who use it either as their mother tongue or as a second or foreign language. Due to this fact, it is said that English is the first means of communication between people all over the world. That is, it has become almost a universal language. Likewise, there is a great amount of scientific, technological and humanistic information written in English. Consequently, teaching English in our school system responds to two basic needs:

1. To offer students a second language which will allow them to communicate with people from other countries both in Costa Rica and abroad.
2. To give students a tool for direct access to scientific, technological and humanistic knowledge.

Furthermore, we perceive that the educational aims of teaching English are:

- to develop the ability to use the language effectively for purposes of practical communication;
- to form a sound base in the skills, language and attitudes required for further study, work and leisure;
- to offer insights into the culture and civilization of countries where the language is spoken;
- to develop an awareness of the nature of language and language learning;
- to provide enjoyment and intellectual stimulation;
- to encourage positive attitudes to foreign language learning and to speakers of foreign languages and sympathetic approach to other cultures and civilizations;
- to promote learning skills of more general application (analysis, memorization, drawing of inferences, and others.);
- to develop students' understanding of themselves and their own culture.

In addition, with the study of the mother tongue, the study of a second language contributes to the whole school curriculum by:

- combining linguistic skills (which are themselves both physical and intellectual) with personal and social development;
- offering many opportunities to develop the various oral and written communication skills;
- inculcating valuable study skills such as focusing on general and detailed meaning in listening and reading; predicting, selecting, comparing, and interpreting information; and memorization;
- developing learners' awareness of cross-curricular themes to develop the four communication skills.

Furthermore, by its nature, the study of a foreign language adds a distinctive dimension of its own:

- It exposes learners to new experiences and enables them to make connections in a way which would not otherwise be possible, and on this, in itself, depends their understanding of their mother tongue.
- Dealing with a more limited stock of language both brings out the need for strategies for communication and makes learners more conscious of the meanings of words and the structure of sentences.
- The sounds and intonation patterns of the second language present a challenge to learner's capacity to discriminate and imitate.
- The realization that they really can communicate in a new language increases the self-confidence of learners of all abilities and brings a sense of achievement and discovery which grows as they become more proficient.
- Learning through the study of a second language about the cultures of other countries enhances learners' understanding not only of those cultures but also of their own.

In sum, the learning of the English language will contribute to an integral formation of Costa Ricans who will be able to interact in a lively and healthy way in the coming century.

### **III. IMPLICATIONS OF THE EDUCATIONAL POLICY IN THE LEARNING AND TEACHING OF ENGLISH**

The Educational Policy "Towards the 21st Century" will give learners the opportunity to express how much they care about their country, which is characterized by its democratic environment, cultural diversity, its great respect for law, nature and pacifism.

This policy allows Costa Rican people to become positive leaders and critical thinkers through activities which promote a democratic environment. This environment should be based on liberty to help develop Costa Ricans own identity and authentic growth as independent and interdependent learners.

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

1. Individuals should be able to develop personally and should seek opportunities to contribute to the development of their country, while fulfilling themselves and finding their own happiness. They should be able to interact with other peoples and cultures to solve problems and produce benefits for their country. They should respect their own values and those of other people.
2. Education should promote the broadening of understanding by providing challenging classroom situations and opportunities for self-growth. Individuals should "learn how to learn".
3. Social and economic gaps should be closed by providing individuals with possibilities of social improvement in order to integrate them into every-day problem-solving situations. The goal should be to promote a self-sufficient society.
4. Achieving sustainability in production and the economic in general represents a challenge for education. The country needs more qualified people in order to increase productivity and improve the spirit of competitiveness. Furthermore, there is a need to integrate the country more effectively into the global economy.
5. The information or the content the learners handle should be up-to-date and should be relevant to global development in the 21st century.
6. Education should aim to solidly reinforce values and attitudes. This is a moral imperative.

The underlying principles for our educational approach, humanism, rationalism and constructivism are clearly stated in the Policy.

Every person is considered capable of achieving his/her full potential. This entails interacting harmoniously with her/his surroundings, in three dimensions of human development: The cognitive, socio-affective and psycho-motive.

Every person constantly contributes both to the common good and the development of education, and is responsible for improving the quality of human, individual and collective life.

Education ought to be a permanent formative process, which each person has not only a right, but also a duty to exercise.

Achieving quality in education is an integral process through which the results express the initial aims. Through this process learners are offered equality of opportunities to succeed and appropriate educational provision according to their needs, problems and aspirations.

Educational research at national, provincial, regional and institutional levels will ensure more systematic implementation of the policy from everyday classroom practice to administrative decision taking.

The design of the syllabus encourages participative interaction, and its adaptation.

The implementation of educational provision encourages democratic participation, cooperative and self-reliant attitudes.

The process of "mediation" for the construction of learning, and the transference of knowledge is framed, primarily, within an epistemological-constructivist position. The ties with other disciplines allow for deductive as well as for inductive processes.

The EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES of the learning processes must reflect coherence between the three components. It must also consider both the process and the product.

EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES is conceived of as an instrument to monitor learning, and so provides feedback on the educational process. In addition, it enhances the quality of education through its three functions: diagnostic, formative and summative. The methodology proposed centers on the activity of the learner as builder of his/her own learning.

The student, as the main focus of the curriculum, carries out the learning process, is considered to represent an inherited culture, and has the liberty to select his / her own way.

The teacher, is conceived of as facilitator, collaborator and advisor in the student's learning. Therefore, the teacher acquires responsibility for the quality of learning, together with the family and the educational authorities.

In summary, learning English as a foreign language in Costa Rica will allow students to develop communicative competence, to gain knowledge of a new culture, beliefs and attitudes and to understand the messages given and, reflect on them. They also have the opportunity to analyze the real message and intentions of speakers in order to distinguish the negative from the positive and to develop greater and more desirable autonomy.

#### **IV. ENGLISH AS A MEANS OF IMPLEMENTING THE EDUCATIONAL POLICY**

English, in common with other subjects in the Costa Rican curriculum, must provide the learner with the opportunity to develop awareness of the urgent need for the balanced development of our environment, our human resources, and also the socio-political and the economy and means of production. This balance is essential to ensure the success of the new era of sustainable development.

The English language syllabus provides the necessary situations to support each one of the areas mentioned above. As far as environment is concerned, it emphasizes the analysis of the cause and effect of the use and misuse of natural resources and the possible solutions, as well

as the value of our existing resources and the ecological diversity we possess. It also reinforces the harmonious development of human beings and nature.

Our syllabus pays special attention to those topics related to the basic needs of highly qualified people considering their successful realization in time, society and in the national and international surroundings. An example of this is provided by the topics which conduct research into an exchange information on health; the symptoms and prevention of common and more recent diseases. Likewise, drug abuse is another topic for discussion in the English class.

The syllabus takes into account other relevant areas of a well-rounded education, such as the job market and careers, in terms of active participation in the evolution of society.

Other aspects like the socio-political development of citizens is dealt with explicitly, leading to personal, and collective improvement through themes relating to values such as: gender equality, political liberties, and respect for ethnic and cultural diversity, as well as active involvement in community activities.

In the field of the economy and production, the syllabus provides for the promotion of a productive culture in harmony with the environment, coupled with the efficient use of energy and resources.

In all cases, English can be the means for exposure to and acquisition of valuable and permanent behavior patterns. These patterns, will fulfill his/her own needs, and those of the country.

The present generations should respect sustainable development to guarantee that future generations have the opportunity to satisfy their own needs.

## **V. ENGLISH AS A FOREIGN LANGUAGE IN THE COSTA RICAN EDUCATIONAL SYSTEM**

English is conceived of as a linguistic and cultural tool for communication, which allows the learner to complement his/her whole education. His/her knowledge of

English contributes to the social, economical and technological development. It also allows the learner to apply techniques to understand and produce appropriate oral and written messages.

In the end, the learner will apply his/her knowledge of English to accept and adapt him/her self to constant changes confidently.

### **ENGLISH AS AN OBJECT OF STUDY**

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

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





## **BASIC STRUCTURES OF THE SUBJECT MATTER**

For the purpose of studying the English language, we have divided the subject matter into three components:

- 1. Formal**
- 2. Functional**
- 3. Cultural**

### **Formal Component**

This component has been traditionally called the grammatical component. In this sense, the structures of the language have been graded, selected and chosen according to the different functions of the language and the topics to be studied. Lexics, syntax and morphology are part of this component.

By itself, the formal component is an important part of the language, but it has to be studied as a means to effective communication.

Furthermore, the teaching of grammar should be focused on the practical use of oral and written language for communication.

### **Functional Component**

The functional component refers to the communicative purpose for which we use the language. Language is not only forms; we have to start looking at what people do with those forms. For example, expressing one's opinions asking for someone's opinion, expressing doubts, and others.

### **Cultural Component**

This component considers understanding of the culture of the country or countries where the language is spoken. Knowing the features of the target culture makes it easier to understand the language itself. Some of the cultural features that should be taken into account are: values, attitudes, behavior, patterns, points of view, ways of thinking, appreciation, and others.

The cultural component should always be present in the other components. Language and culture go together in order to communicate social meanings. This means that the language must be presented in meaningful situations according to the appropriate cultural contexts.

The pertinent use of the three components guarantees the required communicative competence. This competence does not occur by itself. The speaker must acquire linguistic competence simultaneously, starting in early stages. The main objective of the whole process of language learning is to enable the students to use the language for communication.

VI. English as a language tool for the students of Technical Education.

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

As a result, the study plans for Technical Education have changed to respond to the present demand for specialized labor hand in the different fields: Tourism, Secretarial Management, Accounting, Computer Science, Mechanics, Agriculture, and others. And also to give the appropriate response when communicating in English.

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

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

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

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

Parallel to the study of General English the students must take at 10<sup>th</sup>, 11<sup>th</sup>, and 12<sup>th</sup> levels specialized English courses designed according to their study field. The Ministry of Education offers the following specialized courses.

- English for Tourism
- English for Secretarial Management.
- English for Computer Science
- English for Accounting
- English for Executive Secretaries
- English for Conversation.

The organization of the courses is based on the communicative principles and takes as key elements the skills, functions , culture and language to be developed.

However, with the purpose to respond to the present demands, we have incorporated a list of linguistic competencies, students must acquire and perform in class. As a result of the learning process and must internalize and use to be successful in their present career.

The following chart summarizes the most common linguistic competencies a student must acquire and perform through the processes of learning during the three years their study plan lasts.

## LINGUISTIC COMPETENCIES

The student can...

- perform communication during working hours / at school.
- interpret and clarify expectations prepared by others.
- analyze and troubleshoot process related to problems.
- compare and contrast standards to determine appropriate dispositions.
- communicate instructions, detailed product specifications, and standards for internal operations.
- communicate with peers/customers to confirm specifications and requirements.
- reviews procedures, work instructions and makes recommendations.
- perform factual communication to start a conversation.
- initiate, hold, and end up a conversation.
- keep a pleasant attitude when dealing with peers/customers.
- perform in English with a general commitment to understand and be understood by others.
- negotiate meaning with peers/customers to complete a task.
- use variety communication exchanges to solve a problem.
- choose a variety of possible alternatives to suit a demand/ a complaint / an inquiry.
- perform in written English to write notes and different types of letters and forms.
- understand complains, compliments, and others. and provide the right answer.
- follow instructions to complete a task, procedure, and to reach a final product.
- describe places, events, objects, textures, mixtures, causes and effects, and others.
- talk about similarities and differences of something: a procedure, a place, and others.
- listen carefully to give appropriate instructions by phone and receive special wishes/complains/demands.
- produce clear pieces of speech to be understood by the interlocutor in their workplace/ in class.
- handle language varieties to complete a task successfully when dealing with customers.
- manage own initiatives for making decisions.
- use the language correctly to apologize and provide a solution.
- understand the situation and workplace background to solve problems.
- summarize information to provide alternatives to clients.
- confirm actions taken.
- understand the real situation and other services / alternatives.
- describe procedures to guarantee safety at work.
- be able to transfer information from one to another.
- give reasons for the choices made.
- follow and apply safety rules at work/ at home / at school.
- complete written forms with the appropriate information (application-resgistration-messages, and others.).
- understand written forms (recipes, faxes, e-mails, telegrams, orders, and others.)
- write letters of complain, request, presentation, C.V., résumé, and others.
- give reasons for the choices made.



- respond politely to requests, complains, inquiries.*
- offer the right oral or written response.*
- follow procedures.*
- request permission*
- grant permission*
- suggest customers/clients the best alternative / price / condition.*
- warn someone*
- offer the right answer for a special request.*
- negotiate better alternatives to sell a product / good / service.*
- agree or disagree*
- define situations, facts, and others.*
- ask for opinions, preferences, and desires.*
- engage listeners' attention verbally and non verbally.*
- clarify and restate information as needed.*
- offer and respond to greeting, compliments, invitations, introductions and farewells.*
- give oral instructions.*
- write personal essays.*
- explain how things work.*

## **GENERAL GUIDELINES FOR THE MEDIATION OF LEARNING**

The Educational Policy "Towards the 21st Century" presents the learner as a human being full of potential with the possibility to develop him/herself in harmony with the three dimensions of human development: cognitive, socio-affective and psycho-motive. Education has to provide this global development in a given context.

The objective of learning is to provide a contribution to social and personal development. Therefore, education is seen as a formative and permanent process. Education is considered as a social process in which human beings meet human experiences. These experiences, contribute to shape the capacities and values that will serve humans to give a contribution to the social welfare.

The Policy establishes an educational process, which provides similar opportunities for everybody: the achievement of high standards of education as well as opportunities that take into consideration the participants needs, problems and expectations. Another feature of the Policy is the way it emphasizes the need to provide positive learning conditions.

The Policy also states that learners acquire education to be able to participate as individuals in their own development and the development of society; for that reason, they have to be acquainted with the knowledge that humanity has been accumulating and Systematizing through history. They must learn about its common uses, thoughts and actions in a particular social context. Within this approach "learning" is exploring, experimenting, discovering and reconstructing the learners own knowledge. Learning is described as a comprehensible, dynamic and meaningful process for those who learn. It is guided by the interest shown by the learner towards its acquisition and it is orientated to the

acquisition of learning. From this perspective the teacher is the person who organizes and guides the learning situations, taking into account not only the students characteristics (background, learning styles, and others.) but also the curriculum, and the cultural and natural context).

In the teaching of English, as mentioned earlier the written and oral aspects of the language are the objects of study. Emphasis is given to the four basic linguistic abilities: listening and reading comprehension, oral and written production. An equal amount of classroom time should be devoted to the development of each of the four linguistic skills. In this sense, any learning activity in the development of a topic (should take into consideration the integration of these skills). In addition the teacher should design different teaching procedures to approach a topic. This can be done by emphasizing, for example, listening, then reading, speaking and writing, or by altering the steps any time the educator deals with a classroom procedure. The basic idea is to create a highly motivating atmosphere to encourage learning.

Whenever the teacher is developing an objective, he/she should know about the topic itself and the different ways he/she will be introducing the development of the skills listed above.

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

### **Listening**

Listening is one of the most important skills that has to be developed in early stages of language learning. Through listening the students should be prepared to cope with:

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

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

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

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

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

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

**When developing listening comprehension, the activities should:**

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

### **Speaking**

The development of the skills of speaking is the ultimate goal for students learning English. It is also a "wish" of every Costa Rican parent, politician and in our society.

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

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

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

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

1. Oral speech is acquired through listening and through constant practice.



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

### **Reading**

Reading, although often regarded, as a passive receptive skill is, in fact, an active skill, which involves guessing, predicting, and asking questions. These should therefore be considered when designing reading comprehension exercises. It is, for instance, possible to develop the students' powers of inference through systematic practice, or introduce questions, which encourage students to anticipate the content of a text from its title and illustrations or the end of a story from the preceding paragraphs. In brief, students should be encouraged to transfer the advanced skills they have when reading Spanish to the reading of English.

Students learning English expect to be able to read the language sooner or later. Their personal expectations may vary from wanting to read the lyrics of popular songs to newspaper ads to magazines or even classical literature. Teachers should, therefore offer a variety of texts and also remember that students in the same class may read at very different levels of difficulty in English, just as they do in their native language.

Reading activities should focus on normal reasons for reading. People normally read because:

1. They want information for some purpose or because they are curious about the topic;
2. They need instructions in order to perform some tasks for their work or for their daily life. For instance, they want to know how an appliance works; they are interested in a new recipe; they have forms to fill in, and others.
3. They want to play a new game, do a puzzle or carry out some activity, which is pleasant and amusing.
4. They want to keep in touch with friends by correspondence.
5. They want to know when or where something will take place (timetables, program menus, and others.).
6. They want to know what is happening or has happened (they read newspapers, magazines, and others.).

Activities for developing reading skills should make use of these natural needs and interests preferably by supplying something which is interesting, amusing, exciting, useful or leads to a pleasant or beneficial activity.

Any reading activity should be:

1. Interesting to the students.
2. Chosen according to the students' interests age and needs.
3. Authentic. Its purpose must be the same as for native speakers.
4. Leading to a purpose (information, details, global meaning).
5. Graded according to the students level of proficiency.





6. Able to help the students build on information already acquired in their own language by complementing it with information learned in English.
7. Not too culturally bound.
8. Integrated with the other language skills. For example:
  - Reading and writing e.g. summarizing, mentioning what you have read in a letter, note-taking, and others.
  - Reading and listening e.g. reading the lyrics while listening to a song recorded information to solve a written problem, matching opinions and texts, and others.
  - Reading and speaking e.g. discussions, debates, and others
9. Flexible and varied.
10. Meaningful and related directly to the text.

Teachers should be aware of the students' reading interests in order to design the appropriate reading comprehension exercises. It is important to emphasize here that students must become effective readers. These reading exercises must be designed to develop the following reading skills.

- Skimming: a quick running of the eyes over a text to get the gist or global meaning of it.
- Scanning: quick overview of a text to find specific information.
- Extensive reading: reading longer texts for own pleasure. (Involves global understanding).
- Intensive reading: reading shorter texts to extract specific information (reading for detail).

### **Writing**

Writing is a skill, which emphasizes the formal expression of thoughts through written language or graphic symbols.

The teacher should facilitate the writing process by providing the necessary guidance for the learner to be able to express her/his knowledge of the topic.

It is also necessary to define the type of written production the students will perform.

Any written practice should:

1. be related to the topic being studied.
  2. follow the objectives.
  3. be creative.
  4. take account of the students' cognitive knowledge and skills.
  5. be graded from simple sentence descriptions to more complex products.
  6. include the use of appropriate language, style, punctuation and other characteristics.
  7. involve the teacher and students in the development and production of writing.
  8. use a collaborative approach in which teachers create together and give each other feedback through the process.
- use real-life tasks for students, write authentic texts notes and letters.
  - integrate the other skills before, while or after the writing task is performed.





11. motivate the students to express their feelings, emotions and points of view in a written form.

To promote the development of written skills teachers can design a series of activities enabling students: to write notes and shopping lists, keep records, send messages, write letters to friends, keep diaries, complete reports and write poetry or fiction. All of these authentic tasks should be guided by following principles in which the writer :

1. attempts to communicate something.
2. has a goal or purpose in mind.
3. has to establish and maintain contact with the reader.
4. has to organize the material by using certain logical and grammatical devices.

Besides these general principles, teachers should pay attention to the rhetorical devices, logical, grammatical and lexical: appropriate to different types of texts, spelling, punctuation and other organizational features.

Writing just like listening, has to be taught by practicing different techniques and types of writing . It should be preceded by exposure to a wide range of models of written language. It is also important to show the students how the written language functions as a system of communication. The learner also needs to know how to organize sentences into a coherent text; write different kinds of texts; or select the appropriate style, formal or informal, according to the task, subject matter and target audience. However, most of all, tasks must be as realistic as possible.

Whenever a teacher is ready to introduce an activity focusing on one of the four basic skills described above, he/she should take into account five steps :

- a. Preparation
- b. Demonstration
- c. Time to introduce the skill
- d. Correction
- e. Follow-up

In order to follow these steps, the teacher should provide : "Pre-activities" to help the students think about what they already know and find a reason for listening, speaking, reading or writing; "While-activities" to exploit oral or written speech. These exercise different skills to carry out the task assigned and "Post-activities" to link the new information and skills with the students own experience and other skills.



### **METHODOLOGICAL APPROACH**

The Communicative approach provides the basis for the methodology used in the English classroom. Its main features are:

1. It creates an stress-free atmosphere conducive to learning a language with plenty of opportunities to communicate. It provides ample opportunities for interaction promoting a pleasant, warm and enjoyable environment which features positive feedback for the learner from both the teacher and peers.
3. The learners' needs and interests are taken into account making them as the center of the learning process.
4. The methodology used is participative, dynamic and offers the opportunity for real use of the language.
5. The teacher guides the learning process but shares the responsibility with the learners. They use critical thinking to solve problems, work in groups, take risks, discuss different topics, and appreciate and reinforce their own as well as English speaking cultures. All these aspects take place in real-life situations .
6. The teacher and students make decisions together. By doing this, the learner gets completely involved in the language-learning process and becomes responsible for it.
7. The objectives of the syllabus develop the communicative functions of the language elements.

The following chart provides a better idea of some of the characteristics of the different components of the communicative approach.

<b>LEARNER</b>	<b>TEACHER</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Central, active, creative and participative.</li> <li>- Responsible for his/her own and others learning, planning, resources and assessment.</li> <li>- Confident, motivated.</li> <li>- Develops full potential and builds on interests.</li> <li>- Individual/collective roles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitator, guide.</li> <li>- Participates in process - with learners.</li> <li>- Not the center of the process.</li> <li>- Takes more time for individual needs.</li> <li>- Gains skills and takes responsibility from planners, writers, linguists.</li> <li>- Shows expert role.</li> </ul>
<b>AIMS</b>	<b>MATERIALS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication</li> <li>- Gain transferable skills.</li> <li>- Cooperation</li> <li>- Concentrate on meaning and process.</li> <li>- Focus on fluency.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Authentic, real-world significance.</li> <li>- Related to learners' needs, interests and culture.</li> <li>- Flexible.</li> <li>- Motivating and interesting.</li> </ul>
<b>LEARNING ENVIRONMENT</b>	<b>LEARNING ENVIRONMENT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Successful (even conventional terms).</li> <li>- Permanent learning.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real-world context.</li> <li>- Beyond classroom, into community.</li> <li>- Relevant, stimulating, interesting.</li> </ul>
<b>LEARNING STYLE</b>	<b>ASSESSMENT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrated skills</li> <li>- Real-life skills in communicative contexts.</li> <li>- Active.</li> <li>- Active-based.</li> <li>- Variety of style, pace, and others.</li> <li>- Flexible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicative competence.</li> <li>- Process-oriented.</li> <li>- Continuous.</li> <li>- Profiling skills.</li> <li>- Learning process.</li> <li>- Self and peer assessment.</li> </ul>

## LEARNING STRATEGIES

Learning strategies should be considered when planning at national, institutional and classroom levels.

Learning strategies are operations employed by the learner to aid the acquisition, storage, retrieval and use of information. But they can also be described as specific actions of the learner to make

learning easier, faster, more enjoyable, self-directed, effective and transferable. In other words, learning strategies are tools students use when they have to solve a problem, accomplish a task, meet an objective or attain a goal.

Teachers should be aware of learning strategies in order to provide opportunities for all of their students to develop communicative competence.

Learning strategies have been divided into two groups : Direct and Indirect.

**Direct strategies** include memory, cognitive and compensation strategies.

*Memory strategies* help foster particular aspects of competence (grammatical, socio-linguistic, discourse, and others.) by using imagery and structured review.

*Cognitive strategies* strengthen grammatical accuracy by reasoning deductively and using contrastive analysis.

*Compensation strategies* help develop strategic competence by using inference and guessing when the meaning is not known, using synonyms or gestures to express meaning of an unknown word or expression.

**Indirect strategies** group the meta-cognitive, affective, and social strategies.

*Meta-cognitive strategies* help learners to regulate their own cognitive processes and to focus, plan and evaluate their progress as they move toward communicative competence.

*Affective strategies* develop the self-confidence and perseverance needed for learners to be actively involved in language learning.

Social strategies provide increased interaction and more emphatic understanding with others.

Below is Rebecca Oxford's chart on learning strategies.



DIRECT STRATEGIES	INDIRECT STRATEGIES
<b>I. Memory strategies</b>	<b>I. Meta-cognitive strategies</b>
A. Creating mental linkages B. Applying images and sounds C. Reviewing well D. Employing	A. Centering your learning B. Arranging and planning your learning C. Evaluating your learning
<b>II. Cognitive strategies</b>	<b>II. Affective strategies</b>
A. Practicing B. Receiving and sending messages C. Analyzing and reasoning D. Creating structure for input and output	A. Lowering your anxiety B. Encouraging yourself C. Taking your emotional temperature
<b>III. Compensation strategies</b>	<b>III. Social strategies</b>
A. Guessing intelligently B. Overcoming limitations in speaking and writing	A. Asking questions B. Cooperating with others
Oxford, R.1990	
DIRECT STRATEGIES	INDIRECT STRATEGIES
<b>I. Memory strategies</b>	<b>I. Meta-cognitive strategies</b>
A. Creating mental linkages B. Applying images and sounds C. Reviewing well D. Employing	A. Centering your learning B. Arranging and planning your learning C. Evaluating your learning
<b>II. Cognitive strategies</b>	<b>II. Affective strategies</b>
A. Practicing B. Receiving and sending messages C. Analyzing and reasoning D. Creating structure for input and output	A. Lowering your anxiety B. Encouraging yourself C. Taking your emotional temperature
<b>III. Compensation strategies</b>	<b>III. Social strategies</b>
A. Guessing intelligently B. Overcoming limitations in speaking and writing	A. Asking questions B. Cooperating with others
Oxford, R.1990	

## LEARNING STYLES

The learning styles are as important as the development of skills or learning strategies when deciding on how relevant the curriculum is.

Here learning styles are presented as possibilities to be included when planning learning to guarantee success.

Gregorc defines learning style as the outward expression to the human mind's ability to mediate knowledge. i.e. the means and capacities we employ to receive and express information.

Two principal factors in determining learning styles are the ways in which information is perceived and how it is ordered in our brains.

1. **Perceptual abilities** are the means whereby we grasp information: The perception may be:  
**a. abstract** through reason, emotion, or intuition, or **b. concrete** through the physical senses of hearing, sight, smell, taste and touch.
2. **Ordering abilities** are the ways in which information is systematized, arranged and distributed. Ordering may be **a. sequential (linear,** step by step and methodical) or **b. random- (non -linear)** with multiple patterns of data being processed simultaneously and holistically.
3. Four different learning styles have been identified:

Concrete Sequential (CS)  
Abstract Sequential (AS)  
Abstract Random (AR) and  
Concrete Random (CR)

Teacher should prepare different materials and activities to develop their students' learning process. If the students feel their particular needs are fulfilled, their motivation will increase and they will learn more efficiently. For this reason, here is a summary of each style and some ideas for its implementation in the classroom.

### Concrete Sequential (CS)

The learner whose style is the Concrete Sequential derives information primarily through direct sensory experience. The 'real' world, for this domain, is the concrete world of senses. The way of thinking is methodical and deliberate-'a train of thought'. The individuals that belong to this domain tend to be task-oriented and consistently striving for perfection.

Some recommended learning activities are: keeping records of experiences and experiments, conducting surveys, writing computer programs, observing and classifying phenomena, undertaking practical work and preparing displays.



### **Abstract Sequential (AS)**

The mainly Abstract Sequential learner lives mostly in the abstract, non-physical world of thoughts, theories and mental constructions. Reality consists of words and concepts, such as justice and peace. The thinking is logical, analytical and evaluative. They have outstanding ability to outline, correlate, compare and categorize.

Some learning activities include: listening to lectures, comparing and contrasting different accounts and interpretations of events, project research and the synthesis of ideas and information in essay or project form, library study and group plenary discussion.

### **Abstract Random (AR)**

The 'real world' of the dominant Abstract Random is the non-physical world of feelings, emotions and imagination.

Learning activities for this domain are: group discussion work, interpersonal work in small groups, role plays, guided fantasy and imagery, imaginative writing and the preparation and production of multimedia presentations.

### **Concrete Random (CR)**

For this domain the concrete physical world is the starting point. The learner's way of thinking is impulsive and she/he can make intuitive leaps towards identifying and unifying principles behind experiences. Learning activities to suit this domain are: experimental units, simulation games, role plays, problem-solving exercises, independent study, practical experiments and exercises which challenge the student to find alternative paths to a particular goal. The following chart from Bernice Mc Carthy is reproduced to help teachers visualize the four quadrants and become aware of their own characteristics for classroom purposes.



<p style="text-align: center;"><b>STYLE FOUR: 'THE DYNAMIC LEARNER'</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- integrates experience and application</li><li>- seeks hidden possibilities and excitement</li><li>- needs to know what can be done with things</li><li>- learns by trial and error</li><li>- perceives information concretely and processes it actively</li><li>- adaptable to and relishes change</li><li>- excels in situations calling for flexibility</li><li>- tends to take risks</li><li>- often reaches accurate conclusions in the absence of logical evidence</li><li>- functions by acting and testing experience</li><li>- Strengths: acting and carrying out plans</li><li>- Goals: making things happen, bringing action to concepts</li><li>- Favorite Questions: If? What can this become?</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>STYLE ONE: THE INNOVATIVE LEARNER'</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- integrates experience with 'self'</li><li>- seeks meaning, clarity and integrity</li><li>- needs to be personally involved</li><li>- absorbs reality</li><li>- perceives information concretely and processes it reflectively</li><li>- interested in people and culture</li><li>- divergent thinkers who believe in their own experience and excel in viewing concrete situations from many perspectives</li><li>- model themselves on those they respect</li><li>- learn by listening and sharing ideas</li><li>- function through social interaction</li><li>- Strengths : innovation and imagination (ideas, people)</li><li>- Goals : self-involvement in important issues, bringing unity to diversity</li><li>- Favorite Questions: Why ? Why Not ?</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>STYLE THREE: 'THE COMMON SENSE LEARNER?'</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- seeks usability, utility, results</li><li>- needs to know how things work</li><li>- learns by testing theories that seem sensible</li><li>- skill-oriented</li><li>- perceives information abstractly and processes it actively</li><li>- needs hands-on experiences</li><li>- enjoys problem solving -restricts judgment to concrete things</li><li>-resets being given answers and limited tolerance of 'fuzzy' ideas.</li><li>- needs to know how things she is asked to do will help in real life.</li><li>- functions through inferences drawn from sensory experience</li><li>- Strengths. practical application of ideas</li><li>- Goal: bringing their view of the present into line with future security</li><li>- Favorite Question: How does it work?</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>STYLE TWO: 'THE ANALYTIC LEARNER'</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- seeks facts</li><li>- needs to know what the experts think</li><li>- learns by thinking through ideas</li><li>- values sequential thinking, needs details</li><li>- perceives information abstractly and processes it reflectively</li><li>- less interested in people than ideas</li><li>- critiques information and collects data</li><li>- thorough and industrious, re-examining facts if situations are perplexing</li><li>- enjoys traditional classroom</li><li>- functions by thinking things through and adapting to experts</li><li>- Strengths: creating concepts and models</li><li>- Goals : self-satisfaction, intellectual recognition</li><li>- Favorite Question: What ?</li></ul>





## MULTIPLE INTELLIGENCES

The theory of multiple intelligences was developed by Howard Gardner who introduces the concept of developing more than one type of intelligence. Traditionally, only the linguistic and logical mathematical intelligences were considered by teachers and educators. For more than eighty years an intelligent person was the one who had a high I.Q..

Thomas Asmstrong in the last plenary session of TESOL'97 in Orlando Florida encouraged teachers to be careful in their classroom settings when developing the different types of intelligences and to develop the other types, besides the two mentioned previously.

The following is a summary presented by Mary Ann Christison at the National Conference for Teachers of English, in San Jose, January 1997. In this summary they have incorporated the naturalistic intelligence.

We present Dr. Mary Ann Christison's summary of Multiple Intelligences.

- Musical: the ability to produce and recognize simple songs; play with these melodies, varying speed and rhythm. How you can nurture: Incorporate music daily. Use a tape recorder for listening, singing along, and recording songs and rhythmic and melodic instruments.
- 2. Logical / mathematical: the ability to understand the basic properties of numbers, adding or taking away; appreciate principles of cause and effect, one-to-one correspondence; ability to predict, as in which objects will float, sink, and others. How you can nurture: Provide manipulatives to help children experiment with numbers; use simple machines to help children think about cause and effect.
- 3. Interpersonal: the ability to understand other people and work effectively with them and to notice who plays with them at school, and why. How you can nurture: Give children lots of opportunities to talk about one another and their social interactions, and to problem-solve conflicts together, play games in which one has to figure out the knowledge or intentions of other players.
- 4. Intra-personal: The ability to understand things about oneself, how one is similar to, different from others; remind oneself to remember to do something; know how to soothe oneself when sad. How you can nurture: Let children express their own unique emotions, preferences, and strategies; help them understand their own wishes and fears and how best to deal with them.
- 5. Bodily/kinesthetic: The ability to use the body or parts of the body (hands, feet, and others.) to solve problems, as in playing a ballgame, dancing, or making things with the hands. How you can nurture: Provide opportunities for physical challenges throughout the day, not just outdoors.



6. Linguistic. The ability to use language to express meaning, understand others, tell a simple story; react appropriately to stories with different moods; learn new vocabulary or a second language that is used naturally. How you can nurture: Make sure your program is rich with language opportunities and that children's linguistic expression is listened to and appreciated.
7. Spatial: the ability to be able to form a mental image of large ( a home) and local (a block building) spatial layouts; find one's way around a new building. How you can nurture: Provide many opportunities for mapping of the classroom encourage children to vary the arrangements of materials in the space.
8. Naturalist: The ability to recognize species of plants or animals in one's environment, for example, to learn the characteristics of different birds. How you can nurture: Play games in which children recognize fine distinctions among members of a plant or animal group; explore the outdoors regularly and bring the outdoors in; provide sample books, visual, and props related to the natural world.

Lately, they have named as you have noticed two other types of intelligence: the naturalistic, and the emotional intelligence. These two inclusions give a wide range of possibilities to classroom teachers to incorporate as many experiences as possible to help students develop wholly. At the same time, teachers must be aware of receiving new information applicable in their class to improve the teaching and learning process.

## **VI. E.F.L. CLASSROOM ASSESSMENT AND EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES SUGGESTIONS**

As it has been stated previously, The National Educational Policy, "Towards the 21<sup>st</sup> Century", encourages teachers to create an active and stimulating atmosphere for their students in the E.F.L. class and also when assessing.

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

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

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



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

### **GENERAL ASSESSMENT PRINCIPLES**

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

- a. Tasks should provide a purpose for using the language.
- b. Tasks should provide a context for language use rather than just isolated items.
- c. Tasks should lead towards real language use, to give students the opportunities to do the sorts of things native speakers do with the language.
- d. Tasks should promote individual and group activities, to allow the students to learn by themselves as individuals as well as from their peers.
- e. Tasks should allow students to experience what they have practiced in the classroom: using activities such as information gap, problem solving, and others.
- f. Tasks should simulate learning situations to allow students to re-organize and re-plan their learning strategies.
- g. Tasks should provide opportunities for critical thinking, they should motivate the students creative thinking skills , so they can solve communication problems by using the language.
- h. Tasks should be suitable for the students age, level in school and language proficiency.

### **PRINCIPLES FOR ASSESSING LISTENING**

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

### **PRINCIPLES FOR ASSESSING SPEAKING**

- a. Give the students more than one task to judge the students speaking ability.
- b. Set only tasks and topics that the students should be able to cope with in their own language.



- c. Create a pleasant atmosphere so that students will not feel threatened.
- d. Teachers should avoid talking too much when interviewing students.
- e. Encourage the students to speak.
- f. Teachers should design different instruments such as rating scales and check-lists to recall students performance.

### **PRINCIPLES FOR ASSESSING READING**

- a. The tasks should be stated briefly and concisely.
- b. In the case of multiple-choice questions, alternatives should have a parallel structure.
- c. A variety of assessment techniques must be used.
- d. Skills students master in their native language must be tested first.
- e. Texts length should be appropriate for the students level.
- f. The chosen texts should be appropriate for the candidates interests.
- g. Texts should not be too culturally bound.
- h. Students should be tested on topics they have already read.

### **PRINCIPLES FOR ASSESSING WRITING**

- a. Writing tasks should be similar to the types of writing students will do in real-life:
  - they should specify an audience.
  - they should specify a purpose for writing.
  - they should specify a context.
- b. Tasks should test a wide range of functions ( describing, comparing, contrasting, expressing opinions, giving reasons, asking for opinions, asking for information, and others).
- c. Tasks should test different registers ( formal / informal)
- d. Instructions must indicate:
  - the amount of time allowed for writing.
  - the number of words expected.
  - the way the writing will be marked.



- e. Instructions must be clear and concise.

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

1. To promote the use of the English language in an environment where the learners feel self-confident to communicate effectively.
2. To promote learners' interest and abilities to apply the English language independently.
3. To propitiate the learners' interests in reading short books, simplified versions, general and specialized magazines, manuals, catalogs, instructions, safety rules or any other authentic material conducive to a permanent learning and a critical attitude.
4. To motivate the students' use of the English Language permanently as means of promoting their own cultural and social as well as their communities' welfare.
5. To encourage learners to exchange information (real, emotional and attitudinal) about themselves, their families, their country and the world.
6. To stimulate the learners' capacity to recognize and produce socio-linguistic and cultural features of the English language when using basic communication expressions about daily, general and specific topics.
  - To promote the learners' use of basic grammatical features that will enable them to communicate with others even though the grammatical functions are not correctly or consequently used.
8. To provide learners with a linguistic model which will help them achieve a command of pronunciation and prosodic features.
9. To propitiate in the learner the development of a fluent communication capacity so that the message can be understood by a responsive native speaker.
10. To promote the application of the information gathered through the understanding of messages presented in diverse situations.
11. To stimulate the reading comprehension ability in different authentic texts on daily and specialized topics to let the learners find the central idea, details, contextual and textual reference, and help them develop a series of reading abilities and styles.
12. To propitiate the learners' production of written texts, short reports, memos, forms, sheets about daily and general topics.
13. To promote the learners' capacity to investigate about diverse and specific topics.
14. To stimulate learners to use the language to solve communicative problems at daily basis in class and where the language is required.
15. To propitiate learners interest in applying the knowledge of the language acquired to interact at daily and professional basis.
16. To stimulate the reading of safety rules in English in order to prevent accidents or risk situations.
17. To encourage learners appreciation of values, attitudes, gender, sex education, democracy and Human Rights and sustained development related to their own and the target cultures.



**Dear Teachers:**

The syllabus is the minimum expected to be developed when planning classroom activities as stated by Homer “flexibility and variety must be considered to ensure the negotiation of the curriculum and successfully achieve it”. We have provided you with a new curricular structure in columns to help you choose and organize your teaching practice. However, this is not a recipe to be followed. You are able to choose from other topics, other objectives and procedures according to the topic you are teaching.

The topics are broad and you should be able to study the sub-topics that you want. Example: Natural Resources, Wetlands, National Parks, Human Sexual Education, Democracy, Human Rights and some other emergent cross curricular themes.

The same happens with the language, functions, values, procedures and evaluation of learning outcomes . . . They are there as the basics to start teaching. It means that you can add as many language patterns, functions, values, procedures and evaluation of learning outcomes activities as you want and according to each group progress .



# LEVEL

# 12<sup>TH</sup>

PROGRAM

Technical Field: Custom Administration and Operation English for Specific Purpose

Level: 12<sup>TH</sup>

Total Hours: 20 hours

Unit 1: **Management**

Target Content 2: **Imports and Exports**

LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
<p>The student can:</p> <p>follow instructions to complete a task.</p> <p>identify categories and characteristics about imports and exports.</p> <p>confirm actions taken.</p> <p>write paper and electronic documents.</p> <p>describe products, places, events and causes and effects. .</p>	<p><b>LISTENING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifying the purpose a short messages.</li> <li>Understanding instructions, specifications, requests about imports and exports.</li> <li>Tracing the development of arguments.</li> </ul> <p><b>SPEAKING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting information to complete task.</li> <li>Informing other the real situations.</li> </ul> <p><b>READING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifying main points, salient and specific information.</li> </ul> <p><b>WRITING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Developing context of what has been read, seen or heard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification of facts, brief items and factual materials about procedures, processes and others.</li> <li>Identification / extraction of salient points, ideas, issues from oral texts, reports, and others.</li> <li>Role-play of simulations, scenarios to collect and give information about the topic.</li> <li>Identification and use of variety of registers of written material about the topic.</li> <li>Transference of information from texts to charts, grids, and others.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Show concern for legal deals, agreements and procedures.</li> <li>Respect for taxes, laws and measures fro importing and exporting.</li> <li>Demonstrate awareness for hygiene processes, and measures that do not pollute the environment.</li> <li>Honesty when dealing with others.</li> <li>Responsibility for actions taken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Getting the gist from spoken messages.</li> <li>Evaluation of content related to Imports and Exports.</li> <li>Oral description of processes, procedures related to Imports and Exports.</li> <li>Discussion of different alternatives to be offered as solution to suit a problem.</li> <li>Identification of news, brief factual material, and other about Imports and Exports.</li> <li>Fill out of forms to complete a task, processes and others.</li> </ul>





LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>LANGUAGE EXAMPLES</b></p> <p>-We require the following information.</p> <p>-I can assure our customers that there will be no interruption to supplies and we have sufficient stock to fill our current order book.</p> <p>-There is a good prospect of our placing regular orders.</p> <p>-We hope to be able to place further orders with you.</p> <p>-“Incoterms”: ex-works, ex-warehouse, FAS, FOB, C &amp; F, CIF, CIP, DCP, DDP, and others.</p> <p>-The good will be ready for shipment 3 to 4 weeks from receipt of your order.</p>		<p><b>CULTURE</b></p> <p>Procedures, processes, safety measures and regulations in Costa Rican importing/exporting systems and those of other countries.</p>	



LINGUISTIC COMPETENCIES	OBJECTIVES AND LANGUAGE EXAMPLES	PROCEDURES	VALUES, ATTITUDES AND CULTURE	EVALUATION OF LEARNING OUTCOMES
	<p><b>FUNCTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ordering and supplying goods and services.</li><li>• Making , answering enquiries and making offers.</li><li>• Placing and acknowledging orders.</li><li>• Getting and giving information.</li></ul> <p>Talking about the future.</p>			



### STUDY PROGRAM

Modality: Comercial and Services

**Level: 12<sup>th</sup>**

Study Unit: Applications in the area and other areas

Specialty: Administración y Operación Aduanera

**Option:** Conversational English

Time: 40 hours

OBJEIVOS	CONTENTS	PROCEDURES	EVALUATION CRITERIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Identify different applications technical area</li>   <li>• 2. Describe the advantages of the application of the area in other areas in society.</li> </ul>	<p>(Custom administration and Operation to the specific area)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identify different application of the area</li> <li>• Describe the application of the area</li> <li>• Recognize other different related areas.</li> <li>• Study different terminology of the area .</li> <li>• Describe the applications the area.</li> <li>• identify in texts the use of the area.</li> <li>• Give speeches about advantages of the area.</li> <li>• Explain the uses of the area in other fields in society.</li> <li>• Relate the area in other fields.</li> <li>• Present an application of the area used in another.</li> <li>• Carrying out practices related to the topics by the Multimedia lab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1 Identify different applications of the area by reading specialized readings and magazines.</li>   <li>• 2.1 Give oral presentations about the different applications and tools used in other fields in speeches, role-playing and lectures.</li> </ul>

*Study Program*

Modality: Comercial and Services

**Level: 12<sup>th</sup>**

Study Unit: Manuals , Instructions  
And Technical catalogs

Specialty: Administración y Operación Aduanera

**Option:** Conversational English

Time: 40 hours

OBJETIVES	CONTENTS	PROCEDURES	EVALUATION CRITERIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpret instruction both oral and written from a technical manual in the specific area.</li> </ul> <p>2. Follow and direct someone to build something using directions.</p>	<p>(Custom administration and Operation to the specific area)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Study basic technical vocabulary</li> <li>Interpret directions from a book.</li> <li>Understand steps to carry out a task.</li> <li>Carry out a task something by a manual.</li> <li>Direct someone to carry out a task.</li> <li>Interpret a manual to carry out something.</li> <li>Use new terminology to apply in the specific field.</li> <li>Give oral reports of equipment, components and how to use it.</li> <li>Ask and answer questions about equipment and components used in the area.</li> <li>Carrying out practices related to the topics by the Multimedia lab</li> </ul>	<p>1.1 Follow instructions from a manual to accomplish a task</p> <p>1.2 Describe a procedure to handle equipment at work.</p> <p>2.1 give directions to someone to carry out a task.</p> <p>2.2. Present orally equipment used at work in terms of functioning, advantages and prevention.</p>



OBJETIVES	CONTENTS	PROCEDURES	EVALUATION CRITERIA
<ul style="list-style-type: none"><li>Identify different equipment and components in catalogs used in the technical area.</li></ul> <p>2. Compare and contrast different equipment used in the job from catalogs.</p>	<p>(Custom administration and Operation to the specific area)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>study different equipment and devices used in the field</li><li>define different uses of equipment and devices.</li><li>Identify brands, characteristics, prices and advantages of equipment and devices.</li><li>Compare different kinds of equipment and devices.</li><li>Talk about advantages and disadvantages of equipment.</li><li>Give an oral presentation of variety of equipment used in the related field.</li><li>Role-play situations about equipment sales and devices.</li><li>Translate abstracts from catalogs and magazines.</li><li>Carrying out practices related to the topics by the Multimedia lab</li></ul>	<p>1.1. identify different equipment from catalogs by reading specialized magazines and newsletters from companies.</p> <p>1.2. Value advantages and disadvantages of equipment using technical criteria</p> <p>2.1 Compare and contrast equipment by giving oral presentation of such equipment.</p> <p>2.2 Describing equipment by role-playing conversations about it.</p>

## Bibliography

- Pulik, Cheryl. 1992. Speak up. Newbury House Publishers, Inc. Rowley Massachusetts.
- Schecter, Sandra. 1994. Listening tasks. Cambridge university Press. New York, NY.
- Keltner, Autumn et al. 1990. English for Adult Competency 1. Prentice Hall. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Keltner, Autumn et al. 1990. English for Adult Competency 2. Prentice Hall. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Ministerio de Educación Pública. 1996. Programa de Estudio de Inglés. MEP.: San José Costa Rica.
- Ministerio de Educación Pública. 1997. Programa de Estudio de Inglés para conversación Uno MEP.: San José Costa Rica.
- M. Brewner, Margaret. C. McMahon, A. Paris, Kathleen, P. Roche Michael. 1980. Attitudes en the job. Educational Design, inc. New York.
- Byrd, Donald R. 1991. Can we talk. Prentice Hall Regents, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Richards, Jack. New Interchange 1. Cambridge University Press. 1997. New York, NY.
- Kervin Michael. Topics and Language Competences 1 y 2. Prentice Hall. Englewood Cliffs, New Jersey.
  - Ministry Of Public Education. 1997. Guevara. Javier, Cox Maricel. Methodological Guide Elicitacion. San José Costa Rica.
  - Linda Urrutia Scott, Ph.D., adapted from the Johnsons' model <1989. Johnson & Johnson. Cooperative Learning Research Outcomes.
- Ministerio de Educación Pública. 2000. Instructivo para la opción Inglés para conversación Uno MEP.: San José Costa Rica.

## **BIBIOGRAFÍA**

### **COMPUTACIÓN**

Dooley, Brian J., El camino fácil a Windows. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Freedman, Alan. Diccionario de computación. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Freedman, Alan. Diccionario de computación Inglés/Español - Español/Inglés. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Helson, Stphen. Referencia rápida de MS Power Point 4.0 P/Win. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Jamsa, Pris. La magia de multimedia. México: Editorial  
MCGRAW-HILL, 1995.

Krol, Ed. Conéctate al Mundo de Internet. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Lasijani L. Realidad virtual. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Neibauer, Alan R. El ABC de Word 6 para Windows. México: EDICIONES VENTURA, 1994.

Perfection. Ms.Power Point 4.0 P/win paso a paso. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Ralph, Soucie. Aplique microsoft Office. México: Editorial  
MCGRAW-HILL, 1995.

Ramalho, José R. Ms. Office Standard. México: Editorial MC GRAW-HILL, 1995.

Reirs, Ler. Navegue en Internet. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Tisnado Santana, Marco Antonio. Exel 5.0. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Tisnado Santana, Marco Antonio. Power Point 4.0 Manual de bolsillo. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Long Long. Introducción a las computadoras y al Procesamiento de Información. II Edición. México D. F: Editorial MCGRAW-HILL, 1990.

Vanghan, Tay. Todo el poder de multimedia. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Wyatl, Allen L. La magia de Internet. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Levi, Gutiérrez, Guillermo. Elementos de computación. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1993

## SALUD OCUPACIONAL

Centro de investigación y Perfeccionamiento para Educación Técnica (CIPET). Seguridad e Higiene Ocupacional. Costa Rica, 1981.

Clerc J.M. Introducción a las condiciones y medio ambiente de trabajo OIT: 1987.

Consejo Salud Ocupacional, Ministerio de Educación Pública. Antología Salud Ocupacional. Costa Rica: 1993.

Letayf Acar, Jorge y Carlos González González. Seguridad, Higiene y Control Ambiental. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1994.

## VALORES

Di Mare Mota, Cecilia. La formación y la vivencia de los valores en las Escuelas Costarricenses. San José, Costa Rica. Litográficos Profesionales S.A. 1994.

Mora G, Guillermo. Valores humanos y actitudes positivas. Colombia: Editorial MCGRAW-HILL, 1995.

Ministerio de Ciencia y Tecnología. Apuntes éticos para la calidad. Costa Rica: 1995.



## INGLES

Castro de Bravo, Bertha. Technical English For Business. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1980.

## CONTABILIDAD Y LEGISLACIONES

Escoto, Roxana. El proceso Contable. Costa Rica, Editorial EUNED, 2003

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, 1998

Código de Comercio, Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A Primera Edición San José, 1998

Calvo Lira, Alberto y Clueso, Gerardo. Documentación Comercial. Editorial Susaeta, San José C.R, 1991

Carro Hernández, María del Rocío. Hostigamiento sexual en las relaciones laborales. Primera edición, Editorial Juritextos, San José , Costa Rica, 1994

Méndez, Rodolfo. La Bolsa y los Títulos Valores en Costa Rica, Bolsa Nacional de Valores, Costa Rica 1995

Ley sobre el VIH/SIDA

Convención de Derecho Internacional Privado, Código Bustamante, Derecho Internacional Privado I, Tercera Edición, San José Costa Rica, 2000

Centro Nacional de Acción Pastoral. Cuentas claras. Contabilidad para pequeñas empresas y organizaciones populares. CENAP, cuaderno No.1, San José Costa Rica, 1992

Meza, Carlos. Contabilidad, Análisis de cuentas. EUNED. San José , Costa Rica, 1995

Nelson, Tom. Contabilidad Acelerada. Enforque Administrativo, CECSA, México, 1999

Corrales Solano, Carlos. Nociones de derecho mercantil. EUNED. San José Costa Rica, 1996

FOLADE, Marco regulatorio e intermediación financiera no convencional en Centroamérica : un estudio comparativo. FOLADE. San José, Costa Rica. 1998

José A. Rivera Varela, Banca Internacional, EUNED, S.J Costa Rica, 1984

Jiménez Sandoval, Humberto, Derecho Bancario, EUNED, S.J , 1986

Soto Gamboa, Maria. Nociones básicas de derecho. EUNED. San José, Costa Rica. 1987

Villalobos, Enrique. Nociones ce derecho financiero. EUNED. San José, Costa Rica. 1996

## TRAMITE Y LOGISTICA ADUANERA / COMERCIO INTERNACIONAL

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. 1990

Ortiz, Sánchez, Miguel A, Manual del Derecho Procesal Aduanero, Costa Rica, Editorial Investigaciones Jurídicas, S.A Primera Edición San José, 1998

Guevara, Fallas, Manuel, Administración de Comercio Internacional, Costa Rica, Editorial UNED, Primera Edición. 1992

Mercado H, Salvador, Director de Traffic Oversias Services, Inc, Consultores en Importaciones y Exportaciones. México DF, Editorial Limusa / Grupo Noriega Editores 1995

Email: gnoriega.mx @mail.internet.com / [cnoriega.mx@mail.internet.com](mailto:cnoriega.mx@mail.internet.com)

Centro de Comercio Internacional, Guía para la Comunidad Empresarial, El Sistema Mundial del Comercio, Segunda Edición, Ginebra, 1999

Arancel de Aduanas

Altermbur, Tilman y Gómez, Roxana, Apertura Comercial en Centro América: nuevos retos para la industria. DEI Costa Rica, 1995

## ECONOMÍA

Saborío, Silvia. Elementos de Economía, Costa Rica, Editorial UNED, 1994

Rosales Obando, José, Elementos de Micro economía. Costa Rica, Editorial UNED, 1984

## ESTADÍSTICA

Gómez, Miguel. Elementos de Estadísticas Descriptiva. EUNED. San José, Costa Rica, 1985

Mason y Lind. Estadística para administración y economía. Editorial Alfaomega, México. 195

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Barquero, Corrales, Alfredo. Administración de Recursos Humanos. EUNED. San José, Costa Rica. 1995

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Resolución practica de problemas laborales. Volumen III. Jurisprudencia Laboral, Dirección de Asuntos Jurídicos, San José, Costa Rica, 1999

Wether, William y Davis, Hayes. Administración de personal y recursos humanos. Mc. Graw Hill. México. 1995

## MICRO EMPRESAS

Belcuhe, Giovanni. Sector informal urbano y globalización CENAP, San José, Costa Rica, 1996

Bodson, Paul, Cordero, Allen y Pérez S. Las nuevas caras del empleo. FLACSO, San José, Costa Rica, 1995

Cordero, Allen y Pérez S. Sarchi: Artesanía y capital social, FLACSO, San José, Costa Rica, 1994

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

PRONAMYPE – PROMICRO. La microempresa de los noventas en Costa Rica. PROMICRO. Cuaderno de trabajo No. 2, San José, Costa Rica. 1999

Ramírez Roberto. Mas trabajo en la calle. En revista Rumbo, San José, Costa Rica, Julio 1995

Rosales, Miguel. Las PYMES y la Globalización: opciones y retos. En revista INTERTRADE, Cámara de Exportadores de Costa Rica, Año XVIII, No. 54, 1999

Cámara de comercio de Costa Rica. Que necesita usted para convertirse en micro y pequeña empresario. San José. Costa Rica, 1999

Campillo, Fabiola y Pérez, Laura. Género y Gerencia Microempresarias en pequeñas empresas rurales y organizaciones de desarrollo  
Manual de capacitación programa de apoyo a iniciativas regionales para Centro América, Cooperación Canadiense, San José, Costa Rica, 1998

Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. Prentice may, México. 1987

Donato, Elisa y Romer, Carmen Maria. Inventario y perfil de las organizaciones de empresarios de la micro empresa. OIT, MTSS, PRONAMBYPE , Costa Rica, 1995

Rayo, Gustave y Cordoba, Julio. Promoción de la microempresa: el caso FOSIS DE CHILE. En revista Desarrollo de la Pequeña empresa Vol 7 No. 3 Fotocopias

MTSS. Estrategia nacional de apoyo a la micro y pequeña empresa costarricense. Período 1998-2002 (documento resumen) MTSS PRONAMYRE, Costa Rica, 1999

Price, Jorge y Fonseca, Hugo. Simplificación administrativa para la formalización de la micro y pequeña empresa. PRONAMYPE – PROMICRO. San José Costa Rica, 1998

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Estrategia nacional e apoyo a la micro y pequeña empresa 1998-2002. PRONAMYPE – MTSS. San José Costa Rica. 1998

Alcazar Rodríguez. Rafael. El empresario de éxito. Guía de planes de negocios. Mc Graq Hill, México, 1995

Beluche, Giovannie. Diagnóstico de veinte microempresas sostenibles atendidas por el CENAP. CENAP, Costa Rica, 1995

Berguer, Marguerite y Guillamòn, Bernardo. Desarrollo de la microempresa en Latinoamérica; enfoque del Banco interamericano de desarrollo. En revista Desarrollo de la Pequeña empresa, Vol 7, No. 3 (fotocopias)

Desanti José Leòn. La formación empresarial como alternativa para el desarrollo de las PYMES en Costa Rica. En revista INTERTRADE, cámara de exportadores de Costa Rica, Año XVIII, No. 54, 1999

CREDOCAMPO. Modelo de crédito para el desarrollo de la familia campesina organizada. CREDOCAMPO, Costa Rica, 1997

Doménech, Carlos y otros. Microempresas, servicios financieros u equidad. FLACSO, Costa Rica, 1998

FOLADE. Nuevas tecnologías y servicios financieros para la pequeña y micro empresa. FOLADE. Costa Rica. 1998

Cedeño Gómez, Álvaro. Administración de la Empresa. EUNED, Costa Rica, 1983

Moya, Adrián, Medio Ambiente y pequeñas empresas Revista INTERTRADE, Cámara de exportadores de Costa Rica, Año XVIII, No. 54, 1999

Serra, Roberto y Kastika, Eduardo. Re estructurando empresas. Las nuevas estructuras de redes para diseñar las organizaciones del próximo siglo. Ediciones Macchi, Argentina, 1994

## MERCADOTECNIA

Beluche, Giovanni y Solano, Ricardo. Guía para el aprovechamiento de las ferias como espacio de comercialización. CENAP Costa Rica, 1996

Chaves Ramón, Navarro, Orlando Alvarado, Roosvelt, Sector informal y competitividad, Cátedra Víctor Sanabria, UNA, Costa Rica. 1994

Kotler, Phillips y Armstrong, Gary. Fundamentos de mercadotecnia. Editorial Prentice Hall, México, 1994

Pérez S., Juan P. El dilema de NAHUAL. Globalización y trabajo en Centroamérica. FLACSO, Costa Rica.

## FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Cerda, G.H. Cómo elaborar proyectos: diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y educativos: 3 edición. Cooperativa. Editorial del Magisterio, Colombia, 1998

Sapag N y Sapag R. Preparación y evaluación de proyectos. Ed. Mc Graw Hill, Mexico, 1989

UNESCO, Guías para la elaboración y administración de proyectos. UNESCO – CAP. San José, Costa Rica, 1993

Alcazar Rodríguez. Rafael. El empresario de éxito. Guía de planes de negocios. Mc Grae Hill, México, 1995



## OTRAS UNIDADES DE ESTUDIO Y DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

Howe, Rogu S, y otros. Ponga la calidad a Prueba. México: Editorial MCGRAW-HILL, 1994.

Barquero, Corrales, Alfredo. Ética Profesional. Costa Rica, Editorial EUNED, 1993

Chester Zelaya, Florencio Magallón, Juan Cevo, Claudia Segura, Estudios Sociales, Temas para Bachillerato, San José, Costa Rica, 1993

WWW. leylaboral.com