

“Encendamos juntos la luz”

**Tabla del número de ítems por resultados de aprendizaje adaptados del programa de estudio
Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de Especialidades Técnicas 2023
Convocatoria ordinaria y extraordinaria (aplazados)**

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Estimado docente:

A continuación, se le suministra el número de ítems que tendrá la Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de la especialidad de Productividad y Calidad, según la distribución de objetivos adaptados y contenidos del programa de estudio para el periodo lectivo 2023, de acuerdo con la consulta realizada a los docentes en las diferentes regiones educativas del país.

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
<p>Gestión Empresarial</p>	<p>1. Reconocer acertadamente las características de un empresario y los pasos para una buena autogestión. funciones.</p>	<p>Características de las personas emprendedoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energía • Deseo de logro. • Orientación hacia. • Empatía • Inventiva. • Planificación. • Asumir riesgos • Innovación. • Competencias. • Independencia. • Interrelación. • Orientación hacia una meta. 	<p>1</p>

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de autogestión. <p>Pasos para una buena autogestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las tareas prioritarias. • Utilización del tiempo. • Delegación de tareas a los colaboradores. • Agrupación de tareas. • Oficina ordenada. • Decir no. • Trazar objetivos claros. • No intente hacer demasiado. • Control de flujo de papeles. • Planificación efectiva. • Ser proactivo. 	
<p>Gestión Empresarial</p>	<p>2. Reconocer la capacidad de toma de decisiones de un empresario, sus funciones, la importancia y recursos del emprendedor.</p>	<p>Capacidad de toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Panorama sobre la toma de decisiones. • Uso del Método científico para tomar decisiones <p>Funciones del empresario en los negocios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar nichos de mercado. • Gestionar el negocio. • Asumir las incertidumbres. • Fomentar la competencia. 	<p>1</p>

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<p>La importancia del espíritu emprendedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de empleo. • Recursos locales. • Descentralización y diversificación del negocio. • Promoción de la tecnología. • Formación de capital. • Fomento de una cultura empresarial. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresariales. • Económicos: <ul style="list-style-type: none"> • Dinero. • Materiales y equipos • Humanos. • Energía. • Competencia. • Conocimiento • Tiempo. 	
<p>Gestión Empresarial</p>	<p>3. Identificar el potencial empresarial la importancia de los empresarios y</p>	<p>Potencial empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias para desarrollar una capacidad empresarial exitosa: • Conocimiento. 	<p>2</p>

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
	principios de negociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades. (Técnicas y Administrativas). • Rasgos personales. <p>La importancia de los empresarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo empresarial: • Consejos sobre género. • Estilos de liderazgo. • Teoría X y Y. <p>Principios de negociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas de afrontar problemas en una negociación. • El proceso de negociación. • Conceptos de negociación • La naturaleza de la negociación. • Atributos personales. • Competencia de negociación. • Capacidad de escuchar: • La importancia de la comunicación. • Pasos para escucha. • Definir el propósito al escuchar. • Prestar atención al mensaje. • Hacer contacto visual. • Amoldar la postura corporal. 	

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar la recepción verbal o no verbal. • Aclarar la mente. • Procesar el mensaje. • Respuesta al mensaje. • La naturaleza de la negociación. • Atributos personales. • Competencia de negociación. • Capacidad de escuchar: • La importancia de la comunicación. • Pasos para escucha. • Definir el propósito al escuchar. • Prestar atención al mensaje. • Hacer contacto visual. • Amoldar la postura corporal. • Confirmar la recepción verbal o no verbal. • Aclarar la mente. • Procesar el mensaje. • Respuesta al mensaje. • Importancia de la capacidad empresarial en la sociedad. 	

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
Gestión Empresarial	4. Determinar el papel de la capacidad empresarial comercial en la sociedad	El papel de la capacidad empresarial comercial en la sociedad: <ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios. • Empleo. • Ingresos. • Jornadas, salarios y ganancias. • Impuestos. • Ingresos disponibles. • Gastos de consumo 	1
Gestión Empresarial	5. Reconocer técnicas de creatividad e innovación para generar ideas empresariales.	Creatividad e Innovación: <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la percepción del propio entorno. • Lluvia de ideas. • Ideas nuevas y originales. Generar ideas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Porqué generar ideas empresariales? • Necesita tener una idea. • Para responder a las necesidades del mercado. • Cambios en la moda y los requisitos. • Para mantenerse a la cabeza de la competencia. 	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • Para explotar la tecnología y hacer las cosas de una mejor manera. • Por el ciclo de vida de un producto. • Extender el riesgo. • Permitir el fallo. <p>Identificar y evaluar oportunidades de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es una oportunidad de negocio? • Características de una oportunidad de negocio. <p>Evaluar las oportunidades de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Industria y mercado. • Tiempo de apertura de la “ventada de oportunidades”. • Objetivos personales y competencias del empresario. • Equipo de gerencia. • Competencia. • Capital, tecnología y otros recursos requeridos. • Entorno empresarial. • Plan de negocio. 	

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
Gestión Empresarial	6. Describir los procedimientos necesarios para determinar un mercado apropiado para el negocio.	Información sobre el mercado: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es un mercado? • ¿Qué deben saber los empresarios sobre los clientes en potencia? • ¿Dónde se puede conseguir información sobre los clientes? • ¿Qué es un concepto de mercadeo? • ¿Qué son los estudios de mercado? • ¿Qué es una estrategia de mercadeo? • ¿Cuál es un objetivo de mercadeo? • ¿Qué es la mezcla de mercadeo? • ¿Cómo se puede evaluar el rendimiento del mercadeo? • ¿Cómo se puede analizar la aceptación de un producto o servicio por parte del cliente? • ¿Qué factores influyen sobre el mercado de consumo? 	1
Gestión Empresarial	7. Reconocer la importancia de seleccionar y gestionar empleados que	Proceso de contratación: <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de empleados. • Procedimientos de selección. Proceso de orientación: <ul style="list-style-type: none"> • Reglas u orientación. 	1

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
	contribuirán a optimizar el éxito de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de la orientación para un nuevo empleado. <p>Consideraciones sobre los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan salarial. • Prestaciones sociales complementarias. • Relaciones entre empleados. • Condiciones de trabajo. 	
Gestión Empresarial	8. Clasificar los elementos básicos de la contabilidad, sus componentes por rubros, costos y fuentes de capital.	<p>Elementos de contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de los componentes por rubros • Activo: • Corrientes • Propiedad, planta, equipo. • Pasivo: • Corto plazo. • Largo plazo. • Diferido. • Acumulado. • Patrimonio. • Capital. • Asiento diario. 	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<p>Costos de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directos. • Indirectos. • Personales. • Materiales. • De capital. • Pronóstico de costos. • Gestión del dinero • Libro simple de caja. • Pronóstico financiero • Flujo de efectivo. • Estado de pérdidas y ganancias. • Balance general. <p>Fuentes del capital inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y personal. • Funcionamiento y Costos de la empresa. • Plan de flujo de caja. • Margen de Ganancias. • Estados financieros. 	
Gestión Empresarial	9. Reconocer los conceptos relacionados	Pequeñas empresas:	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
	con pequeña empresa, sus debilidades y fortalezas.	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos que constituyen el significado de una pequeña empresa. • Estadísticas sobre pequeñas empresas. • La pirámide comparativa. • Importancia de una pequeña empresa. <p>Debilidades de la pequeña empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones económicas. • Problemas de personal. • Costos directos más elevados. • Muchos huevos en una canasta. • Falta de credibilidad. <p>Fortalezas de las pequeñas empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toque personal. • Motivación. 	
Gestión Empresarial	10. Utilizar el manejo del mercado que ofrece la primera casa de calidad.	<p>La primera casa de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historia y antecedentes • La importancia del cliente • Conocer • Escuchar • Comprender e interpretar. 	1

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • Quality Function Deployment. • Identificar y jerarquizar a los clientes. • Identificación de las expectativas Del cliente. • Conversión de la información es descripciones verbales y específicas. • Elaboración y administración de la encuesta a los clientes. • Despliegue de la calidad demandada. • Despliegue de las características de la calidad. 	
<p>Fundamentos del proceso</p>	<p>11. Identificar los elementos y las características de los procesos.</p>	<p>Procesos. Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso. • Tipos de proceso. • Tiempo del ciclo. • Utilización del proceso. • Organización de proceso de manufactura y servicios: • Distribución por proyecto. • Centro de trabajo. • Celda de manufactura. • Línea de ensamble. • Proceso continuo. 	<p>3</p>

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		Diagramas de flujo: <ul style="list-style-type: none"> • Simbología. • Flujos. 	
Fundamentos del proceso	12. Desarrollar los conceptos relacionados con la productividad.	Productividad: <ul style="list-style-type: none"> • Total. • Parcial. • Sistema productivo. 	2
Control de Calidad I	13. Aplicar los elementos básicos de matemática, en la obtención de datos en las empresas.	Elementos básicos de matemática: <ul style="list-style-type: none"> • Promedio. • Porcentajes. • Promedio ponderado. • Redondeo de datos. • Reglas de tres. • Cambiar de porcentaje a fracción decimal. 	2
Control de Calidad I	14. Desarrollar la estadística descriptiva y el análisis de datos como herramienta del mejoramiento continuo,	<ul style="list-style-type: none"> • Media. • Mediana. • Moda. • Variancia. • Desviación estándar. • Distribución de curva normal. 	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
	en los procesos productivos.	<ul style="list-style-type: none"> Concepto de muestra. 	
Control de Calidad I	15. Emplear el concepto de probabilidad en el mejoramiento de los procesos productivos de las empresas.	<p>Probabilidad en el:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comercio. Regulaciones. Ambientales. Análisis de vías de dispersión. <p>Reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adición o regla de la suma. Multiplicación. Distribución binomial. 	3
Control de Calidad I	16. Definir los principios filosóficos de control de calidad para la mejora de competitividad en las empresas	<p>Principios para el control de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad: Historia de la calidad. Cliente interno, cliente externo. <p>Principios:</p>	5

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • Kaizen por ideas. • Kaizen por análisis. • Justo a tiempo. • 5 ¿Por qué? • PoKa Yoke. • Programa 5S 	
<p>Gestión Empresarial II</p>	<p>17. Identificar herramientas tecnológicas disponibles para el manejo de diferentes recursos informáticos.</p>	<p>Tecnologías de información y comunicación. Ambiente gráfico y manejo del entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menús. • Cuadros de diálogo. • Ventanas. • Selección de opciones. <p>Inicialización y utilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de unidades. • Carpetas o subdirectorios. • Barra de tareas. • Función de inicio. • Elementos de ventana. • Iconos. • Cuadros de diálogo. • Personalización. 	<p>3</p>

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<p>Menús:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agregar y eliminar órdenes. • Accesos directos. <p>Configuración del entorno de la pantalla</p> <p>Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teclado básico. • Funciones disponibles. • Ventanas de trabajo. • Barras de menús y herramientas. • Ayuda. <p>Trabajo con documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación. • Edición y modificación. • Guardar • Eliminar. • Mover. • Márgenes. • Tabulaciones. • Párrafos. • Páginas. 	

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<p>Manejo de bloques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copiar. • Mover. • Borrar. • Tablas y gráficos en un documento. <p>Diapositivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de diapositivas desde el inicio del proceso. • Uso de asistentes. • Elementos de la diapositiva. • Características y propiedades. • Combinaciones de colores. • Ajuste de la diapositiva en el papel. • Impresión de diapositivas. • Combinación de archivos de diapositivas para la presentación. <p>Características de la hoja electrónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades. • Funciones disponibles • Ventana de trabajo. • Barras de menús y herramientas. 	

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<p>Creación de una hoja de cálculo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Partes. • Ingreso y modificación de datos. <p>Trabajo con celdas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fórmulas. <p>Recuperación y edición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rangos. • Copiar. • Seleccionar. • Utilización de fórmulas. • Formatos. 	

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
Gestión Empresarial II	18. Reconocer las aplicaciones relacionadas con el uso del Internet y sus características especiales	<p>Comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Foros de discusión. • USENET <p>Acceso a la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • FTP • TELNET • WWW • Estructura tecnológica: <ul style="list-style-type: none"> • práctica. • Centro de servicios. 	1
Gestión Empresarial II	19. Reconocer la estructura organizacional y funcional de la empresa, así como los procesos necesarios para su buen funcionamiento.	<p>Entorno de red.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de usuario en la estación de trabajo. • Estaciones de Trabajo. 	1

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
Fundamentos del proceso II	20. Reconocer los elementos del proceso y la medición, para mejorar la competitividad de las empresas.	Estudio del proceso. Fundamentos básicos del estudio del trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Simbología: • Cursograma analítico. • Recorridas • Sinópticas. • Medición del proceso. • Muestreo del trabajo. • Indicadores de la productividad. • Diagramas de flujo del proceso de producción. • Tabla de consumos. • Unidades más apropiadas para expresar los consumos y los índices. • Índices de productividad. 	4
Fundamentos del proceso II	21. Identificar los costos de la calidad, en la aplicación de mejoras.	Costos de la calidad <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de calidad. • Concepto de costo. • Definición de los costos de la calidad: • Prevención. • Evaluación. • Fallas internas. • Fallas externas. 	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
Control estadístico de la calidad	22. Aplicar las Herramientas de control de la calidad en la mejora continua de las empresas.	Herramientas del control de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de Pareto. • Gráfico de control. • Tablas de datos. • Histogramas. • Estratificación. • Lista de verificación. 	6
Control de calidad II	23. Reconocer las fuentes del desperdicio y sus matrices en las empresas como proceso de mejora continua.	Estudio del desperdicio. <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de ganancia, precio, costos y su relación. • Definición de desperdicio. • 7 tipos de desperdicio. • ¿Cómo encontrar problemas en la empresa? <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las 4 m. • Herramientas Lean. • Matriz del desperdicio. 	3
Empresas de calidad I	24. Determinar la importancia de los equipos de trabajo en los procesos de calidad y su correcto funcionamiento	Equipos de trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Circulo PDCA. • Círculos de la calidad. • Esquema de resolución de problemas. • ¿Qué es proceso? • ¿Qué es producción? 	3

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es sistema de producción?, • Tipos de proceso, • ¿Qué es productividad? • ¿Qué es manufactura? • Características del trabajo en equipo. <p>Formación de los equipos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cohesión. • Asignación de roles y normas. • Comunicación. • Definición de objetivos. • Interdependencia. • Requisitos para el trabajo en equipo. • SoftSkills. 	
<p>Empresas de calidad I</p>	<p>25. Definir los conceptos relacionados con atención y servicio al cliente.</p>	<p>Atención al cliente. Servicio al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de cliente. • Las características que poseen los servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Intangibilidad • Heterogeneidad • Inseparabilidad 	<p>2</p>

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> • Percibibilidad • Principios básicos de servicios <ul style="list-style-type: none"> • Actitud de servicios • Satisfacción de usuarios • El concepto de recuperación del cliente • La importancia de recuperación del cliente • Tips para manejo de la recuperación del cliente 	
Empresas de calidad I	26. Aplicar los protocolos en las relaciones públicas de las empresas.	Medir el valor que un cliente tiene para su empresa: <ul style="list-style-type: none"> • No dude en invertir. • Romper el silencio. • Anticipar los problemas. • Diseñar respuestas. • Entrenar. “Todos deben ser sensibles al tema”. • Recuperar, aunque no haya sido su responsabilidad. (ahora usted es dueño del problema). • Recuperar, aunque no haya sido responsabilidad de la empresa. • Responder rápido. • Hacer seguimiento. • Reactivación. 	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
Control de calidad III	27. Identificar los conceptos relacionados con las mediciones apropiadas en el proceso que garantice la confiabilidad en los datos.	Metrología. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema internacional de pesos y medidas. • Conversiones. • Definición de: <ul style="list-style-type: none"> • Metrología. • Medida. • Medir. • Verificación. • Buenas prácticas de metrología • Instrumentos para medir: <ul style="list-style-type: none"> • Longitud. • Masa. • Temperatura • Presión. • Densidad. • Flujo. • Sonido. • Luminosidad. 	5
Control estadístico de la Calidad	28. Desarrollar cada una de las herramientas de calidad a	Herramientas administrativas de la calidad. <ul style="list-style-type: none"> • Elementos básicos de cada herramienta. • Funciones de las herramientas aplicadas. 	5

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
	situaciones en empresas.	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas: <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de dispersión. • Diagrama de causa y efecto. • Diagrama de afinidad. • Diagrama de árbol • Diagrama de relaciones • Lluvia de ideas. 	
Empresas de Calidad III	29. Determinar la importancia de la normalización alimentaria y médica en empresas del mercado local e internacional.	Normalización alimentaria y médica. <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos generales: • Norma. • Origen. • ¿Para qué sirve una norma? • Normas vigentes internacionales médica y de alimentos. • Normas para Estados Unidos de Norte América y Europa. • Hitos principales en el cumplimiento de las normas. • La norma INTE- ISO 9001. • Enfoque basado en el proceso. • Requisitos. • Proceso de gestión. • Proceso de asignación de recursos. • Proceso de realización del producto. 	2

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
		<ul style="list-style-type: none"> Proceso de medición, análisis y mejora. Normas vigentes nacionales e internacionales. 	
Empresas de calidad III	30. Determinar las normas ambientales y laborales y su importancia en diferentes empresas de carácter local internacional.	<p>Conceptos generales: La norma INTECO 18001:</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisitos. Interpretación de los requisitos. Normas de SGRL. Normas vigentes internacionales de SGRL. <p>Conceptos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conceptos de ambiente. ISO – 14001. Auditoría ambiental. Competencias de los auditores. Auditoria paso a paso. Inicio de la auditoria. Preparación y ejecución de la auditoria. Códigos y normas laborales y ambientales vigentes. 	4

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	N° ítems
English for communication	31. Identifying ways of interacting at the company: personal skills and work ethics.	At the company: <ul style="list-style-type: none"> • Work tasks • Job skills and qualifications • Job benefits and work responsibilities • Team work and cooperative work 	2
English for communication	32. Identifying safe practices in the workplace.	Safe practices: <ul style="list-style-type: none"> • Procedures to follow in case of an accident • Safe use of equipment, protective clothes and garments. 	2
English for communication	33. Distinguishing elements of effective communication and quality customer service.	Customer Service: <ul style="list-style-type: none"> • Courtesy techniques • High quality customer service: Initiative and attitude 	2
Total de ítems			80

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

ANEXO 1 GLOSARIO

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS VERBOS QUE SE UTILIZAN EN LOS OBJETIVOS

ANALIZAR:

Distinguir y separar las partes de un todo, hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Establecer relaciones entre dos o más elementos para resolver una situación planteada y llegar a conclusiones técnicas

DETERMINAR:

Señalar, marcar, distinguir, obtener un valor, escoger un concepto, término, fórmula, característica o procedimiento de acuerdo a un criterio técnico.

DISTINGUIR:

Diferenciar entre dos o más conceptos, fenómenos, situaciones y procesos. Conocer las particularidades que caracterizan a cada uno por separado. Características de los distintos proyectos, de las fases en un proceso técnico, causas y efectos de un fenómeno físico, mecánico, eléctrico, o los aspectos relacionados a un hecho histórico.

IDENTIFICAR:

Establecer diferencias, semejanzas, características técnicas, físicas, eléctricas, mecánicas, químicas, hechos, elementos, acciones, eventos y/o situaciones.

RECONOCER:

Conocer los nombres, símbolos, características, elementos constitutivos, conceptos, criterios, ejemplos y procesos de un fenómeno o hecho y su funcionalidad.

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

RESOLVER:

Dar solución a problemas de cálculo dentro del campo técnico mediante la aplicación de una o varios procesos.
Hallar la solución de un problema, implica decidir el procedimiento apropiado para lograrlo, va más allá del simple cálculo.

DISTINGUISHING:

Differentiate and get to know the features, which characterize concepts, phenomena, cases, and processes, applied separately in different phases of the project, as well as causes and effects of physical phenomena, mechanical and electrical issues related to historical facts.

IDENTIFYING:

Associate general or specific characteristics of things, events, places and people to their corresponding source in the technical area.

“Encendamos juntos la luz”

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD 2023

Documento elaborado en la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, Especialidades Técnicas, con la colaboración de los Asesores de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedores del Ministerio de Educación Pública y el valioso aporte de los profesores de las respectivas especialidades, en las distintas modalidades, de los colegios técnicos del país.

Créditos

Zaida Montoya González
Asesora Nacional de Inglés
y

Daniela Sibaja Alpizar
Asesora Nacional de la especialidad técnica de Productividad y Calidad
Departamento de Evaluación Académica y Certificación
Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad