



REPÚBLICA DE PANAMÁ

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**DIRECCIÓN NACIONAL
DE CURRÍCULO Y
TECNOLOGÍA EDUCATIVA**

PROGRAMA DE EDUCACIÓN MEDIA

**SERVICIO Y GESTIÓN
INSTITUCIONAL**

UNDÉCIMO GRADO

VERSIÓN ACTUALIZADA, 2013



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN NACIONAL DE CURRÍCULO Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA

NIVEL DE EDUCACIÓN MEDIA

**PROGRAMA CURRICULAR DE SERVICIO Y GESTIÓN
INSTITUCIONAL**

UNDÉCIMO GRADO



Actualización 2013

AUTORIDADES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

LUCY MOLINAR

Ministra

MIRNA DE CRESPO

Viceministra Académica

JOSÉ G. HERRERA K.

Viceministro Administrativo

MARISÍN CHANIS

Directora General de Educación

ISIS XIOMARA NÚÑEZ

Directora Nacional de Currículo y Tecnología Educativa

MENSAJE DE LA MINISTRA DE EDUCACIÓN

La actualización del currículo para la Educación Media, constituye un significativo aporte de diferentes sectores de la sociedad panameña en conjunto con el Ministerio de Educación, con la finalidad de mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje en nuestros centros educativos.

La innovación tecnológica, la investigación, los descubrimientos de nuevos conocimientos; exigen una mentalidad abierta que permita poner a nuestros estudiantes del sistema oficial y particular a la altura de los tiempos.

Los programas de asignaturas se han elaborado basados en los nuevos planes de estudios en su fase experimental y fortalecen las competencias orientadas al desarrollo de los conocimientos, valores, actitudes, destrezas, capacidades y habilidades que favorecen la inserción exitosa en la vida social, familiar, comunitaria y productiva del país.

Invitamos a todos los educadores a trabajar con optimismo, dedicación y entusiasmo, dentro de este proceso de transformación que hoy inicia y que aspiramos no termine nunca.

Gracias por aceptar el reto. Esto es solo el principio de un camino en el que habrá que rectificar, adecuar, mejorar... para ello, nos sobra humildad y entusiasmo. Seguiremos adelante porque nuestros jóvenes se lo merecen.



LUCY MOLINAR

EQUIPO TÉCNICO NACIONAL

COORDINACIÓN GENERAL

Isis Xiomara Núñez de Esquivel

Directora Nacional de Currículo y Tecnología Educativa

COORDINACIÓN POR ÁREAS

Euribiades Chérigo

Director Nacional de Media Académica

Elías González

Director Nacional de Media Profesional y Técnica

Arturo Rivera

Director Nacional de Evaluación Educativa

ASESORÍA TÉCNICA CURRICULAR

Mgtr. Abril Ch. de Méndez

Subdirectora de Evaluación de la Universidad de Panamá.

Dra. Elizabeth de Molina

Coordinadora de Transformación Curricular de la Universidad de Panamá.

PROFESORES RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA POR

MINISTERIO DE EDUCACIÓN:

ZOILA QUIJADA – Familia y Desarrollo Comunitario (Panamá).

IRMA DAVIS – Familia y Desarrollo Comunitario (Panamá).

JOSÉ RODRÍGUEZ HUERTAS -- Informática (Los Santos).

LIZZETH ABREGO – Familia y Desarrollo Comunitario (Coclé).

ENILSA RODRÍGUEZ DE SANTA MARÍA - Familia y Desarrollo Comunitario (Panamá).

CORRECTORA DE TEXTO:

EMELDA GUERRA
ANA MARÍA DÍAZ

ÍNDICE

PARTE I	8
1. FUNDAMENTOS LEGALES Y DE POLÍTICA EDUCATIVA	8
1.1. Base Constitucional.....	8
1.2. Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación	8
1.2.1. Fines de la Educación.....	8
1.2.2. Caracterización de la Educación Media	10
1.2.3. Situación y características de la Educación Media	10
1.2.4. Objetivos de la Educación Media.....	12
PARTE II	12
2. FUNDAMENTOS DE LA EDUCACIÓN MEDIA.....	12
2.1 Fundamento psicopedagógico.....	12
2.1.1 El modelo educativo y los paradigmas del aprendizaje.....	13
2.1.2 Concepción de aprendizaje.....	13
2.2. Fundamento psicológico.....	14
2.3. Fundamento socioantropológico.....	14
2.4. Fundamento socioeconómico.....	14
PARTE III	15
3. EL ENFOQUE DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS.....	15
3.1 El cambio curricular como estrategia para mejorar la calidad de la Educación Media.....	15
3.2. El modelo educativo.....	15
3.3 El enfoque en competencias.....	15
3.4 Competencias básicas y genéricas.....	16

3.4.1 El perfil del egresado	17
3.4.2. Competencias básicas de la Educación Media.....	18
4. EL NUEVO ROL Y PERFIL DEL DOCENTE.....	24
PARTE V.....	26
5. ENFOQUE EVALUATIVO	26
5.1 La evaluación de los aprendizajes.....	26
5.2 ¿Para qué evalúa el docente?	26
5.3 ¿Qué evaluar?	26
5.4 ¿Cómo evaluar?	27
5.5 Recomendaciones de técnicas y métodos de evaluación:.....	27
5.6 Criterios para la construcción de procedimientos evaluativos.....	28
PARTE VI.....	28
6. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO.....	28
PARTE VII.....	30
7. ESTRUCTURA DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO.....	30

PARTE I

1. FUNDAMENTOS LEGALES Y DE POLÍTICA EDUCATIVA

1.1. Base Constitucional

Los Fundamentos Legales y de Política Educativa están consignados en diferentes instrumentos legales y normativos: Constitución Política de la República de Panamá, Capítulo 5º y en los principios, fines y objetivos establecidos en la Ley 47 de 1946 Orgánica de Educación.

Artículo 92. La educación debe atender el desarrollo armónico e integral del educando dentro de la convivencia social, en los aspectos físico, intelectual, moral, estético y cívico y debe procurar su capacitación para el trabajo útil en interés propio y en beneficio colectivo.

1.2. Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación

Artículo 3: “La educación panameña se fundamenta en principios universales, humanísticos, cívicos, éticos, morales, democráticos, científicos, tecnológicos, en la idiosincrasia de nuestras comunidades y en la cultura nacional”.

Artículo 14: La educación como proceso permanente, científico y dinámico, desarrollará los principios de “aprender a ser”, “aprender a aprender” y “aprender a hacer”, sobre proyectos reales que permitan preparar al ser humano y a la sociedad con una actitud positiva hacia el cambio que eleve su dignidad, con base en el

fortalecimiento del espíritu y el respeto a los derechos humanos.

Artículo 83: El segundo nivel de enseñanza continuará la formación cultural del estudiante y le ofrecerá una sólida formación en opciones específicas, a efecto de prepararlo para el trabajo productivo, que le facilita su ingreso al campo laboral y `proseguir estudios superiores de acuerdo con sus capacidades, intereses y las necesidades socioeconómicas del país.

1.2.1. Fines de la Educación

- Contribuir al desarrollo integral del individuo con énfasis en la capacidad crítica, reflexiva y creadora, para tomar decisiones con una clara concepción filosófica y científica del mundo y de la sociedad, con elevado sentido de solidaridad humana.
- Coadyuvar en el fortalecimiento de la conciencia nacional, la soberanía, el conocimiento y valorización de la historia patria; el fortalecimiento, la independencia nacional y la autodeterminación de los pueblos.
- Infundir el conocimiento y la práctica de la democracia como forma de vida y gobierno.
- Favorecer el desarrollo de actitudes en defensa de las normas de justicia e igualdad de los individuos, mediante el conocimiento y respeto de los derechos humanos.

- Fomentar el desarrollo, conocimiento, habilidades, actitudes y hábitos para la investigación y la innovación científica y tecnológica, como base para el progreso de la sociedad y el mejoramiento de la calidad de vida.
- Impulsar, fortalecer y conservar el folclor y las expresiones artísticas de toda la población, de los grupos étnicos del país y de la cultura regional y universal.
- Fortalecer y desarrollar la salud física y mental de los panameños a través del deporte y actividades recreativas de vida sana, como medios para combatir el vicio y otras prácticas nocivas.
- Incentivar la conciencia para la conservación de la salud individual y colectiva.
- Fomentar el hábito del ahorro, así como el desarrollo del cooperativismo y la solidaridad.
- Fomentar los conocimientos en materia ambiental con una clara conciencia y actitudes conservacionistas del ambiente y los recursos naturales de la Nación y del Mundo.
- Fortalecer los valores de la familia panameña como base fundamental para el desarrollo de la sociedad.
- Garantizar la formación del ser humano para el trabajo productivo y digno en beneficio individual y social.
- Cultivar sentimientos y actitudes de apreciación estética en todas las expresiones de la cultura.
- Contribuir a la formación, capacitación y perfeccionamiento de la persona como recurso humano, con la perspectiva de la educación permanente, para que participe eficazmente en el desarrollo social, el conocimiento político y cultural de la Nación, y reconozca y analice críticamente los cambios y tendencias del mundo actual.
- Garantizar el desarrollo de una conciencia social en favor de la paz, la tolerancia y la concertación como medios de entendimiento entre los seres humanos, pueblos y naciones.
- Reafirmar los valores éticos, morales y religiosos en el marco del respeto y la tolerancia entre los seres humanos.
- Consolidar la formación cívica para el ejercicio responsable de los derechos y deberes ciudadanos, fundamentada en el conocimiento de la historia, los problemas de la `Patria y los más elevados valores nacionales y mundiales.

1.2.2. Caracterización de la Educación Media

Dentro de la estructura del sistema educativo panameño, la Educación Media constituye el nivel que sigue a la Educación Básica General.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación, el segundo nivel de la enseñanza o Educación Media es el final de la escolaridad regular del sistema educativo, con una duración de tres años. Le corresponde atender las necesidades educativas de la población joven luego de la finalización del nivel de Educación Básica General. Es una oferta educativa de carácter gratuito y diversificado.

En este nivel le compete formar a los estudiantes para ese doble propósito relacionado con la continuación de estudios superiores y/o la inserción en el mundo adulto y laboral.

1.2.3. Situación y características de la Educación Media

Hasta mediados del siglo XX la prosperidad personal y colectiva se podía sostener en una educación básica completa, lo que fue extendiendo su obligatoriedad. Ésta comenzó a ser insuficiente en la medida que la automatización y la informática fueron desplazando el esfuerzo físico por la inteligencia, la comunicación masiva y las redes digitales fueron permeando el tejido social y la transnacionalización fue estructurando las relaciones

económicas. Fue así como la Educación Media se empezó a transformar en uno de los principales factores para abandonar la marginación y la pobreza o permanecer en ella.

La Educación Media panameña atiende al 50% de los jóvenes, que representa cerca de 90,000 estudiantes, de los cuales el 54% son mujeres. La matrícula es en un 80.90% de carácter urbana, en un 16% rural y en un 3,7% indígena. Los estudiantes son atendidos en 160 centros educativos. El número de profesores es cercano a los 6,500, de los cuales un 54% correspondiente a media profesional y técnica y 46% a media académica. La deserción total es de 3,2%, pero esta cifra esconde diferencias importantes, como el hecho de que sea sobre un 2% en 4to año y menos de 1% en los años siguientes. Se eleva en el medio rural e indígena, especialmente en las mujeres.

Hoy al culminar la experiencia educativa secundaria, les abre las puertas a las personas para integrarse activamente a la sociedad y la economía del conocimiento, hacer un uso creativo de la tecnología en cambio continuo y utilizar productivamente los espacios virtuales, contribuyendo así al desarrollo político, social y cultural de un país, así como al crecimiento económico sustentable.

En la búsqueda de una nueva oferta curricular, la Educación Media asume como una parte fundamental del sistema que posee rasgos o características particulares, que la perfilan claramente y la diferencian de los otros niveles del sistema que la anteceden y preceden.

Entre esas características adquieren especial relevancia las siguientes:

- El nivel de Educación Media representa, no sólo la oportunidad de la continuación de un proceso formativo de la población adolescente y de adultos jóvenes iniciada en la Educación Básica General; sino también su carácter terminal que tiene un doble significado: por una parte, debe ser lo suficientemente efectiva para permitirle a los sujetos una formación que los habilite como personas y ciudadanos, integrándolos al mundo laboral con clara conciencia de sus valores, tradiciones y costumbres con capacidad para convivir con otros. Aprender y emprender con habilidad utilizando con propiedad los códigos básicos de la nueva ciudadanía, así como el pensamiento científico y tecnológico y, por otra parte, debe preparar a los alumnos para continuar estudios superiores con una habilitación científica y tecnológica sólida y pertinente.
- La educación de los jóvenes en el nivel medio se plantea como una etapa de consolidación de procesos de socialización y de desarrollo del pensamiento que sólo es posible lograrlo dentro de los primeros 25 años de vida. Esto significa, que se debe considerar la necesidad de una propuesta educativa coherente en todos los niveles del sistema educativo, y además, tener una concepción pedagógica sustentada en un conocimiento

profundo de las características biopsicosociales de los estudiantes.

- Esta etapa del sistema se caracteriza por la integración de la teoría y la práctica. Esta última se fortalece en la modalidad técnica-profesional que debe realizarse en empresas o instituciones oficiales y particulares del país.
- Este nivel debe proveer a los adolescentes los aprendizajes relativos a la educación ciudadana.

Las dimensiones que hoy se reconocen como contenidos esenciales de esta educación son: derechos humanos, democracia, desarrollo y paz, los cuales requieren para su aprendizaje e internalización una escala nueva de valores, así como formas distintas de estructurar las oportunidades para su aprendizaje.

Para lograr los mejores resultados en la Educación Media, y considerando las características definitorias que posee esta etapa dentro de la estructura de organización y funcionamiento del sistema, se deben considerar los riesgos que conlleva el período de transición que viven los estudiantes en esta etapa y que posiblemente puede ser la última de su escolaridad.

1.2.4 Objetivos de la Educación Media

El cumplimiento de los propósitos generales se alcanzará en la medida en que los alumnos logren los siguientes objetivos:

- Incorporar a los estudiantes a la sociedad en forma crítica y participativa considerando los valores de nuestra tradición cultural promoviendo su desarrollo.
- Valorar el conocimiento de nuestra historia, reconociendo la interdependencia de los pueblos y la necesidad de contribuir a la construcción de una cultura de paz fundamentada en la tolerancia y el respeto a los derechos humanos y la diversidad cultural
- Tomar conciencia de la necesidad de establecer un equilibrio respetuoso con el ambiente asumiendo los comportamientos que corresponden a tal posición.
- Desarrollar las habilidades intelectuales que les permita decodificar, procesar, reconstruir y transmitir información en una forma crítica y por diferentes medios aplicando el pensamiento creativo y la imaginación en la solución de problemas y en la toma de decisiones que les permitan asimilar los cambios y contribuir al proceso de transformación social en diversos órdenes.
- Fortalecer el aprendizaje y uso de las diferentes formas de expresión oral y escrita, con un alto grado de eficiencia.
- Ampliar el desarrollo del pensamiento lógico matemático y su utilización en la resolución de

problemas matemáticos en la vida cotidiana, particularmente en sus estudios superiores.

- Valorar la importancia de la educación, a lo largo de toda la vida, como medio de acceder al conocimiento y así estar en condiciones de participar en la generación de conocimientos, en los beneficios del desarrollo científico y tecnológico desde una perspectiva crítica asumiendo una conducta ética y moral socialmente aceptable.
- Valorar el dominio de los conocimientos científicos y tecnológicos, la experiencia práctica como elementos básicos que les permiten incorporarse a los estudios superiores, a la sociedad civil o al sector productivo, adaptándose a diversas condiciones de trabajo y con suficiente autonomía y responsabilidad para enfrentar, con éxito, las exigencias de la vida social, personal y laboral.

PARTE II

2. FUNDAMENTOS DE LA EDUCACIÓN MEDIA

2.1 Fundamento psicopedagógico

La misión del Ministerio de Educación es formar ciudadanos íntegros, generadores de conocimientos con alto compromiso social y creadores de iniciativas, partícipes del mejoramiento, bienestar y calidad de vida de los panameños.

2.1.1 El modelo educativo y los paradigmas del aprendizaje

El paradigma del aprendizaje lo encontramos en todas las posibles formas de aprendizaje; aprender a aprender; aprender a emprender; aprender a desaprender; aprender a lo largo de toda la vida lo que obliga a la educación permanente.

El paradigma del aprendizaje debe considerar además, los cuatro pilares de la educación del futuro: aprender a saber, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir, según el (Informe de la Comisión Internacional de la Educación para el siglo XXI, conocido como Informe Delors). El nuevo paradigma exige a los educadores, incluyendo los del nivel superior, formarse primordialmente, como diseñadores de métodos y ambientes de aprendizaje.

El paradigma del nuevo rol del profesor como mediador de los aprendizajes, requiere que el docente desarrolle metodologías integradoras y motivadoras de los procesos intelectuales. Que haga posible en el estudiante el desarrollo del pensamiento crítico, reflexivo y proactivo llevándolo a descubrir lo que está más allá del currículo formal. El (la) profesor (a), deja de ser el centro principal del proceso, pero no desaparece de éste, sino que se transforma en un guía, en un tutor capaz de generar en su aula un ambiente de creatividad y construcción de aprendizajes.

El paradigma del nuevo rol del estudiante como constructor de su aprendizaje se refiere a un estudiante dinámico, proactivo, reflexivo y comprometido con su propio aprendizaje; sensible a los problemas sociales del entorno reconociendo que su aporte es esencial para la solución de estos problemas.

2.1.2 Concepción de aprendizaje

En la búsqueda de respuestas de cómo aprenden los seres humanos, se ha conformado diferentes teorías que tratan de explicar este fenómeno. Al principio y desde Aristóteles se planteó la necesidad de encontrar explicaciones desde la filosofía; con el desarrollo de la psicología; se desarrolló la búsqueda de explicaciones matizadas de fuerte componente experimentales.

En la actualidad, se reconocen por lo menos, diez teorías principales que tratan de explicar el aprendizaje; las que sin embargo, se pueden agrupar en dos grandes campos:

1. Teorías conductistas y neoconductistas
2. Teorías cognoscitivistas o cognitivistas.

En la perspectiva conductivista se agrupan las explicaciones de que toda conducta se considera compuesta por actos más simples cuyo dominio es necesario y hasta suficiente para la conducta total. Estas teorías reconocen exclusivamente elementos observables y medibles de la conducta, descartando los conceptos abstractos intrínsecos al sujeto.

Por las ineficiencias explicativas del conductismo, sobre todo por la falta de consideración a la actitud pensante del ser humano se plantea la perspectiva cognitivista que sostiene que el ser humano es activo en lo que se refiere a la búsqueda y construcción del conocimiento. Según este enfoque, las personas desarrollan estructuras cognitivas o constructivas con los cuales procesan los datos del entorno para darles un significado personal, un orden propio razonable en respuesta a las condiciones del medio.

2.2. Fundamento psicológico

En el marco de las expectativas de cambio en nuestro país, se evidencian en relación con este fundamento, planteamientos como los siguientes:

- El proceso curricular se centra en el alumno como el elemento más importante, para ello se considera la forma como este aprende y se respeta su ritmo de aprendizaje.
- Se enfatiza al plantear la propuesta curricular en la importancia de llenar las necesidades, los intereses y las expectativas de los alumnos, estimulando en ellos a la vez, sus habilidades, la creatividad, el juicio crítico, la capacidad de innovar, tomar decisiones y resolver retos y problemas.
- Se busca un currículo orientado al desarrollo integral del alumno, considerando las dimensiones socioafectiva, cognoscitiva y psicomotora, vistas como una unidad; esto es, como tres aspectos que interactúan.

- Se pretende estimular los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los procedimientos necesarios para la investigación, la construcción y reconstrucción del conocimiento.
- El proceso curricular fortalece el desarrollo de aprendizajes relacionados con el “saber”, el “saber hacer”, el “saber ser” y el “saber convivir”.
- El nuevo currículo presta especial atención a la capacidad de pensar autónoma y críticamente, de resolver problemas cotidianos y de adaptarse a los cambios permanentes.

2.3. Fundamento socioantropológico

El aporte de los fundamentos socio-antropológicos permite comprender el papel que se asumirá ante el contexto sociocultural al planificar y ejecutar el currículo. Permite conocer los rasgos culturales y sociales y la forma en que interactúan los actores sociales, en un determinado contexto.

2.4. Fundamento socioeconómico

Panamá es un país con buenos indicadores macroeconómicos que facilitan el diseño y ejecución de planes que fomenten un crecimiento sustentable. Dentro de las políticas sociales, la educación debería cobrar un rol relevante, considerando por un lado, que en ella se cimienta el progreso de las personas y, por otro, que es un pilar decisivo del desarrollo político y productivo. En este contexto, se ha venido planteando la necesidad de

efectuar una Transformación de la Educación Media que la ponga en el mismo nivel que se observa en países emergentes.

Hoy culminar bien la experiencia educativa secundaria les abre las puertas a los estudiantes para integrarse activamente a la sociedad y a la economía del conocimiento, hacer un uso creativo de la tecnología en cambio continuo y utilizar productivamente los espacios virtuales, contribuyendo al desarrollo político, social y cultural de un país y a un crecimiento económico sustentable.

PARTE III

3. EL ENFOQUE DE FORMACIÓN POR COMPETENCIAS

3.1 El cambio curricular como estrategia para mejorar la calidad de la Educación Media

El cambio curricular se ha concebido como una forma de hacer efectiva la revisión integral de los principios, estructura y funcionamiento del sistema educativo para renovarlo, democratizarlo y adecuarlo a los cambios acelerados, diversos y profundos que se generan en la sociedad.

3.2. El modelo educativo

El modelo educativo está sustentado en la historia, valores profesados, la filosofía, objetivos y finalidades de la

institución; además, propicia en los estudiantes **una formación integral y armónica: intelectual, humana, social y profesional**. El modelo educativo se orienta por los postulados de la UNESCO acerca de la educación para el siglo XXI en cuanto debe estimular: **el aprendizaje permanente, el desarrollo autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación con diversas audiencias, la creatividad y la innovación en la producción de conocimiento y en el desarrollo de tecnología, la destreza en la solución de problemas, el desarrollo de un espíritu emprendedor, la sensibilidad social y la comprensión de diversas culturas**.

El modelo educativo está centrado en los **valores, la misión y la visión institucional**; tiene como objetivo fundamental la formación de ciudadanos emprendedores, íntegros, con conciencia social y pensamiento crítico y sirve de referencia para las funciones de docencia dentro del proyecto educativo.

3.3 El enfoque por competencias

El enfoque en competencias se fundamenta en una visión constructivista, que reconoce al aprendizaje como un proceso que se construye en forma individual, en donde los nuevos conocimientos toman sentido estructurándose con los previos y en su interacción social. Por ello, un enfoque por competencias conlleva un planteamiento pertinente de los procesos de enseñanza y aprendizaje, actividad que compete al docente, quien promoverá la creación de ambientes de aprendizaje y situaciones

educativas apropiadas al enfoque de competencias. Dicho enfoque favorece las actividades de investigación, el trabajo colaborativo, la resolución de problemas, la elaboración de proyectos educativos interdisciplinarios, entre otros. De la misma manera, la evaluación de las competencias de los estudiantes requiere el uso de métodos diversos, por lo que los docentes deberán contar con las herramientas para evaluarlas.

Una competencia se puede definir como un saber actuar en una situación; es la posibilidad de movilizar un conjunto integrado de recursos (saber, saber hacer y saber ser) para resolver una situación problema en un contexto dado utilizando recursos propios y del entorno. La competencia implica una situación que involucra diferentes dimensiones: cognitiva, procedimental, afectiva, interpersonal y valorativa. Al hacerlo, el sujeto pone en juego sus recursos personales, colectivos (redes) y contextuales en el desempeño de una tarea. Debe señalarse que no existen las competencias independientes de las personas.

Una formación por competencias es una formación humanista que integra los aprendizajes pedagógicos del pasado a la vez que los adapta a situaciones cada vez más complejas circunstancias del mundo actual.

3.4 Competencias básicas y genéricas

Las ofertas de Educación Media están orientadas a favorecer y/o fortalecer entre su gama de competencias

básicas, los conocimientos, destrezas, capacidades y habilidades que sean compatibles con los fines de la educación panameña, establecidos en la Ley Orgánica de Educación y con los objetivos generales propuestos para la Educación Media.

Competencias genéricas:

Son necesarias para el desempeño de numerosas tareas. Incluyen la mayoría de las básicas y están relacionadas con la comunicación de ideas, el manejo de la información, la solución de problemas, el trabajo en equipo (análisis, planeación, interpretación y negociación).

Se acepta que la formación en competencias es producto de un desarrollo continuo y articulado a lo largo de toda la vida y en todos los niveles de formación. Las competencias se adquieren (educación, experiencia, vida cotidiana), se movilizan y se desarrollan continuamente y no pueden explicarse y demostrarse independientemente de un contexto.

Las competencias genéricas que conforman el perfil del egresado describen **fundamentalmente, conocimientos, habilidades, actitudes y valores, indispensables en la formación de los sujetos que se despliegan y movilizan desde los distintos saberes.** Su dominio apunta a una autonomía creciente de los estudiantes tanto en el ámbito del aprendizaje como de su actuación individual y social.

Las competencias genéricas no son competencias en el sentido estricto del término, pues en su formulación precisan solamente los recursos a movilizar y no las tareas complejas a resolver, como en el caso de las competencias en sí mismas.

3.4.1 El perfil del egresado

¿Cómo es el perfil del egresado basado en competencias?

Es el que contempla aprendizajes pertinentes que cobran significado en la vida real de los estudiantes.

No hablamos sólo de conocimientos directa y automáticamente relacionados con la vida práctica y con una función inmediata, sino también de aquellos que generan una cultura científica y humanista, que da sentido y articula los conocimientos, habilidades y actitudes asociados con las distintas disciplinas en las que se organiza el saber.

Perfil de egreso: Es el ideal compartido de los rasgos de una persona a formar en el nivel educativo al que pertenece. En el caso del bachillerato general, se formulan las cualidades personales, éticas, académicas y profesionales, fuertemente deseables en el ciudadano joven. Son las características que debe tener un estudiante al finalizar un curso o ciclo tomando en cuenta qué aprendió y desarrolló, lo que se especificó previamente en el currículum o plan de estudios.

La primera tarea para la elaboración del diseño curricular implicó la definición de un perfil compartido, que reseña los rasgos fundamentales que el egresado debe poseer y que podrá ser enriquecido en cada institución de acuerdo a su modelo educativo.

Este perfil es un conjunto de competencias genéricas, las cuales representan un objetivo compartido del sujeto a formar en la Educación Media, que busca responder a los desafíos del mundo moderno; en él se formulan las cualidades individuales, de carácter ético, académico, profesional y social que debe reunir el egresado.

Cabe destacar que la escuela, los contextos socioculturales a los que pertenece cada plantel, y los precedentes de formación contribuyen a la constitución de sujetos. Por tanto, el desarrollo y la expresión de las competencias genéricas será el resultado de todo ello.

Este perfil se logrará mediante los procesos y prácticas educativas relativas a los diferentes niveles de concreción del currículo, como se ilustra a continuación: Diseño curricular (nivel interinstitucional), modelo educativo, planes y programas de estudios (nivel institucional), adecuaciones por centro escolar y finalmente, currículum impartido en el aula. En todos estos niveles se requiere la participación y colaboración de los diversos actores involucrados en la Educación Media.

Perfil ciudadano:

- Emplea y comprende el idioma oficial de manera oral y escrita.
- Emplea y comprende una segunda lengua oral y escrita.
- Conoce y maneja las principales tecnologías de la información.
- Reconoce y aplica la responsabilidad ética en el ejercicio de sus labores.
- Es activo de manera individual y colectiva.
- Se reconoce y conduce con una auténtica identidad nacional.
- Manifiesta el compromiso social con la protección y cuidado del ambiente.
- Valora e integra los elementos éticos, socioculturales, artísticos y deportivos a la vida en forma digna y responsable.

3.4.2. Competencias básicas de la Educación Media

Competencia 1: Lenguaje y comunicación

Esta competencia se refiere a la utilización del lenguaje como instrumento de comunicación oral y escrita, de representación, interpretación y comprensión de la realidad, de construcción y comunicación del conocimiento; además de la organización y autorrealización del pensamiento, las emociones y la conducta, necesaria para mejorar la interacción comunicativa dentro del entorno social.

Rasgos del perfil por competencia

1. Desarrolla la capacidad para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno de manera crítica y reflexiva.
2. Emplea el lenguaje verbal y no verbal para comunicar hechos, sucesos, ideas, pensamientos, sentimientos en situaciones del entorno, mediante su idioma materno, oficial y otros.
3. Comprende, analiza e interpreta lo que se le comunica.
4. Comunica de forma oral, escrita, visual y gestual, sus ideas con claridad y fluidez en diferentes contextos.
5. Desarrolla el hábito de la lectura para el enriquecimiento personal, cultural y profesional.
6. Demuestra capacidad para la comunicación verbal y no verbal, la abstracción, la síntesis y la toma de decisiones.
7. Aplica normas de gramática y comunicación para expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y hechos.

Competencia 2: Pensamiento lógico matemático

Consiste en la habilidad para utilizar y relacionar los números, sus operaciones básicas, los símbolos y las formas de expresión y razonamiento matemático, tanto

para producir e interpretar distintos tipos de información como para ampliar el conocimiento acerca de aspectos cuantitativos y espaciales de la realidad y resolver problemas de la vida cotidiana en su entorno social.

Rasgos del perfil por competencia

1. Resuelve operaciones fundamentales en el campo de los números reales mediante la aplicación de los conceptos matemáticos en la solución de situaciones de su entorno.
2. Maneja estructuras básicas, conocimientos y procesos matemáticos, que le permiten comprender y resolver situaciones en su vida diaria.
3. Maneja instrumentos de medición, para lo cual considera la calibración, las normas del sistema internacional y los sistemas de seguridad.
4. Utiliza símbolos y fórmulas con el fin de decodificar e interpretar conceptos matemáticos para comprender su relación con el lenguaje natural.
5. Resuelve problemas propuestos desarrollando el razonamiento lógico y los procesos sistemáticos que conlleven a la solución de situaciones concretas de su entorno.
6. Recopila información, elabora, analiza e interpreta cuadros y gráficas referidos a fenómenos propios de la interacción social.
7. Utiliza herramientas de tecnología digital para procesos matemáticos y analiza información de diversas fuentes.
8. Cuestiona, reflexiona e investiga permanentemente acerca de la inserción de los conceptos matemáticos en situaciones prácticas de la vida cotidiana.
9. Utiliza su capacidad de pensamiento reflexivo, analítico, de abstracción y síntesis en matemática aplicándolo en la resolución de situaciones del contexto.

Competencia 3: En el conocimiento y la interacción con el mundo físico

Ésta se refiere a la habilidad para interactuar con el mundo físico, tanto en sus aspectos naturales como en los generados por la acción humana, de tal modo que se posibilita la comprensión de los sucesos, la predicción de las consecuencias y la actividad dirigida a la mejora y preservación de las condiciones de la vida propia, de las personas y del resto de los seres vivos.

Rasgos del perfil por competencia

1. Valora a la familia como institución conociendo la importancia de sus aportes en la integración familiar. Es tolerante con las ideas de los demás. Es consciente de sus fortalezas, limitaciones, y de las debilidades para su desarrollo.

2. Conoce la necesidad del aprovechamiento racional de los recursos naturales, de la protección del medio ambiente y de la prevención integral ante los peligros de los fenómenos naturales, económicos y sociales y su responsabilidad en la prevención del riesgo.
3. Actúa responsablemente frente al impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente.
4. Aprecia la biodiversidad aplicando hábitos de conservación para la protección de la naturaleza, responsablemente.
5. Demuestra responsabilidad ante el impacto de los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente.
6. Mantiene y promueve su salud física, mental y emocional mediante la práctica de hábitos alimenticios, higiénicos y deportivos para fortalecerlas.

Competencia 4: En el tratamiento de la información y competencia digital

Consiste en disponer de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información y para transformarla en conocimiento. Incorporar habilidades, que van desde el acceso a la información, hasta su transmisión en distintos soportes una vez tratado. Incluyendo la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como

elemento esencial para informarse, aprender y comunicarse.

Rasgos del perfil por competencia

1. Conoce el uso de tecnologías de la información y comunicación y las aplica para mejorar la interacción en su vida personal, laboral y ciudadana.
2. Participa en situaciones comunicativas que implican el análisis y la decodificación de mensajes generados por interlocutores y medios de comunicación.
3. Comprende e interpreta lo que se le comunica y envía mensajes congruentes.
4. Utiliza la tecnología como herramienta de apoyo en el proceso de enseñanza aprendizaje con responsabilidad social.
5. Utiliza herramientas de informática para procesar y analizar información de diversas fuentes incorporando elementos que refuercen su desempeño.
6. Formula, procesa e interpreta datos y hechos; y resuelve problemas de su entorno ayudando a mejorar sus condiciones.
7. Es consciente de la repercusión positiva y negativa de los avances científicos y tecnológicos de su entorno.
8. Investiga, manipula y comunica los procesos tecnológicos básicos necesarios para resolver situaciones cotidianas.

9. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para aprender e incrementar sus conocimientos de manera autónoma y mejorar la interacción social.
10. Participa en proyectos innovadores mediante la aplicación de estrategias diversas con miras a la solución de situaciones de su entorno.

Competencia 5: Social y ciudadana

Hace posible comprender la realidad social en que se vive, cooperar, convivir y ejercer la ciudadanía democrática en una sociedad plural, así como comprometerse a contribuir a su mejora. En ella están integrados conocimientos diversos y habilidades complejas que permiten participar, tomar decisiones, elegir cómo comportarse en determinadas situaciones y responsabilizarse por las elecciones adoptadas.

Rasgos del perfil por competencia

1. Manifiesta responsablemente, su identidad regional y nacional, mediante la demostración de valores morales, éticos, cívicos y elementos socioculturales, artísticos que le permiten fortalecer el ser social.
2. Analiza críticamente situaciones problemáticas de la sociedad y propone acciones para mejorar.

3. Respeta las normas legales y éticas cuando hace uso de herramientas tecnológicas.
4. Expresa su compromiso con respecto al tratamiento de la diversidad y la multiculturalidad en su interacción diaria.
5. Aprecia la vida y la naturaleza.
6. Aplica principios y normas éticas necesarias para la interacción diaria.
7. Comprende, como miembro de la familia, los deberes y derechos que debemos cumplir para lograr una sociedad más humana.
8. Desarrolla el sentido de la responsabilidad frente al compromiso que tenemos con la sociedad.

Competencia 6: Cultural y artística

Supone conocer, comprender, apreciar y valorar, críticamente, diferentes manifestaciones culturales y artísticas, utilizarlas como fuente de enriquecimiento y disfrute y considerarlas como parte del patrimonio de los pueblos enmarcados en el planteamiento intercultural donde tienen prioridad las manifestaciones culturales y artísticas como resultado de las culturas heredadas.

Rasgos del perfil por competencia

1. Recuerda y describe aspectos relevantes referidos a la evolución histórica artística y cultural de los pueblos.

2. Cultiva la capacidad estética - creadora y demuestra interés por participar en la vida cultural contribuyendo en la conservación del patrimonio cultural y artístico.
3. Expresa las ideas, experiencias o sentimientos mediante diferentes medios artísticos tales como la música, la literatura, las artes visuales y escénicas que le permiten interactuar mejor con la sociedad.
4. Valora la libertad de expresión, el derecho a la diversidad cultural, la importancia del diálogo intercultural y la realización de experiencias artísticas compartidas.
5. Reconoce la pluriculturalidad del mundo y respeta las diversas lenguas artísticas.
6. Exhibe el talento artístico en el canto y la danza folclórica y la utiliza como herramienta de sensibilización social.
7. Posee capacidad creativa para proyectar situaciones, conceptos y sentimientos por medio del arte escénico y musical.
8. Demuestra sentido y gusto artístico por medio de la creación y expresión en el arte pictórico y teatral, lo cual fortalece en comprensión del ser social.

Competencia 7: Aprender a aprender

Consiste en disponer de habilidades para iniciarse en el aprendizaje y ser capaz de continuar aprendiendo de

manera cada vez más eficaz y autónoma de acuerdo a las propuestas, objetivos y necesidades. Éstas tienen dos dimensiones fundamentales: la adquisición de la convivencia de las propias capacidades (intelectuales, emocionales, físicas) y del proceso y las estrategias necesarias para desarrollar por uno mismo y de lo que se puede hacer con ayuda de otras personas o recursos.

Rasgos del perfil por competencia

1. Demuestra capacidad permanente para obtener y aplicar nuevos conocimientos y adquirir destrezas.
2. Genera nuevas ideas, especifica metas, crea alternativas, evalúa y escoge la mejor
3. Muestra comprensión, simpatía cortesía e interés por lo ajeno y por las demás personas.
4. Demuestra responsabilidad acerca del impacto que tienen los avances científicos y tecnológicos en la sociedad y el ambiente.
5. Expresa una opinión positiva en las diversas situaciones de la vida.
6. Es consciente y responsable de sus éxitos y equivocaciones
7. Argumenta y sustenta de forma crítica y reflexiva, ideas personales acerca de temas de interés y relevancia, para la sociedad, respetando la individualidad.

8. Aprende a aprender y se actualiza de manera permanente con referencia a conocimientos científicos y tecnológicos.
9. Demuestra iniciativa, imaginación y creatividad al expresarse mediante códigos artísticos.
10. Participa, creativamente, en la solución de los problemas comunitarios.
11. Describe aspectos relevantes referidos a la evolución histórica artística y cultural de los pueblos.

Competencia 8: Para la autonomía e iniciativa personal

Se refiere, por una parte, a la adquisición de la conciencia y aplicación de un conjunto de valores y actitudes personales interrelacionadas como: la responsabilidad, la perseverancia, el conocimiento de sí mismo y la autoestima, la creatividad, la autocrítica, el control emocional, la capacidad para elegir, calcular riesgos y afrontar problemas, así como la capacidad para demorar la necesidad de satisfacción inmediata, de aprender de los errores y de asumir riesgos.

Rasgos del perfil por competencia

1. Practica la solidaridad y la democracia como forma de vida.
2. Actúa orientado por principios de honradez, responsabilidad y respeto.

3. Posee actitudes positivas que se reflejan en una alta autoestima y un actuar auto controlado que se proyecta en su trabajo, salud física, psíquica y social.
4. Manifiesta una actitud perseverante hasta lograr las metas que se ha propuesto.
5. Participa activa, creativa, crítica y responsablemente en el cambio permanente y que se vivencia en el presente y futuro del país y del mundo, conscientemente.
6. Demuestra actitud creadora para desempeñarse con eficiencia y eficacia en el proceso educativo, de acuerdo con las condiciones y expectativas en consonancia con las políticas del desarrollo nacional.
7. Manifiesta un marcado sentido de solidaridad y de equidad en sus normas de comportamiento y relación con los demás dentro de su contexto, familiar, social y laboral.
8. Participa, con vivencia, aplicando los principios de solidaridad social en la búsqueda de soluciones locales, nacionales e internacionales.

Competencia 9: Servicios y gestión institucional

Competencia soporte tecno-industrial

Tiene como propósito desarrollar en los estudiantes competencias conceptuales, actitudinales y

procedimentales en la identificación de los problemas institucionales que pueden ser solucionados por medio de los recursos disponibles en: hospitales, restaurantes, hoteles e incluso en instituciones como la familia. Este Bachillerato facilita al estudiante participar, desarrollar y adquirir de forma autónoma y supervisada los aprendizajes, favoreciendo, así, el principio de aprender a aprender. Esto significa que debe ser dinámico, investigativo y que propiciador de la crítica y la creatividad, lo cual lo ayudará a construir y a reconstruir el conocimiento.

Rasgos del perfil por competencia

1. Reconoce y valora sus características y potencialidades como ser humano, se identifica como parte de un grupo social; emprende proyectos personales, se esfuerza por lograr sus propósitos y asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones.
2. Desarrolla técnicas de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales en la microempresa.
3. Analiza y diseña procesos y procedimientos para el mejor aprovechamiento de los recursos.
4. Muestra una buena disposición hacia quien demande sus servicios.
5. Maneja eficientemente equipo informático.
6. Razona al analizar situaciones, identificar problemas, formular preguntas, emitir juicios y proponer diversas soluciones.
7. Potencia actitudes flexibles y responsables en el trabajo en equipo, en la toma de decisiones, ejecución de tareas y búsqueda de soluciones.
8. Aplica los principios y técnicas en la preparación de los alimentos.
9. Analiza fundamentos integrales para la selección de una micro industria.
10. Desarrolla habilidades en la aplicación de las técnicas para crear micro industrias.
11. Valora el proceso para la creación de proyectos para micro industrias.
12. Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de prevención de riesgos.
13. Analiza fundamentos de los arreglos del vestuario, incluyendo los aspectos de decoración y asesoría de imagen.
14. Demuestra las técnicas de la promoción de marcas comerciales, en lugares escogidos para ello.

IV PARTE

4. EL NUEVO ROL Y PERFIL DEL DOCENTE

Este modelo educativo, concibe al profesor como el motor que impulsa las capacidades de los alumnos planificando y diseñando experiencias de aprendizaje, más que la simple transmisión de los contenidos.

Entre los rasgos característicos del perfil docente, está la clara conciencia de sus funciones y tareas como guiador

del proceso, intelectual, como transformador, crítico y reflexivo; un agente de cambio social y político con profundos conocimientos de los fundamentos epistemológicos de su área de competencia en los procesos educativos.

Además, debe estar dispuesto para el acompañamiento del proceso de aprendizaje de los estudiantes. Es líder y mediador de las interacciones didácticas con una práctica basada en valores, que posibilitan el estímulo a la capacidad crítica y creadora de los alumnos y promueve en él, el desarrollo del sentido crítico y reflexivo de su rol social frente a la educación.

El profesor estimula el desarrollo de las capacidades de los alumnos; en consecuencia, su formación debe concebirse y realizarse desde la perspectiva de la adquisición y aplicación de estrategias para que el alumno aprenda, desarrolle sus capacidades y adquiera conciencia del valor de su creatividad y de la necesidad de ser él, como sujeto educativo, el resultado y la expresión duradera de la calidad de sus aprendizajes.

El docente debe tener clara conciencia de su condición personal y profesional para el cumplimiento cabal de su proyecto de vida desde su particular esfera de actuación, promoviendo una conciencia ética y valores morales en aras de la construcción de una sociedad más justa, equitativa y solidaria.

El rol del profesor, en la educación actual, consiste en favorecer y facilitar las condiciones para la construcción del conocimiento en el aula como un hecho social en donde alumnos y docentes trabajan en la construcción compartida, entre otros, los contenidos actitudinales.

El rol del docente es de gran importancia por las complejas responsabilidades que tiene “el ser profesor”. Cuando se habla de la función del docente como mediador, estamos frente al concepto de la Relación Educativa, entendida como el conjunto de relaciones sociales que se establecen entre el educador y los que él educa, para ir hacia objetivos en una estructura institucional dada. (Oscar Sáenz, 1987).

“La mediación del profesor se establece esencialmente entre el sujeto de aprendizaje y el objeto de conocimiento...” éste media entre el objeto de aprendizaje y las estrategias cognitivas del alumnado. A tal punto es eficaz esta mediación, que los sistemas de pensamiento de los estudiantes son moldeados profundamente por las actitudes y prácticas de los docentes”. (Sáenz, citado por Batista, 1999). Por ello, la mediación pedagógica para el aprendizaje de carácter crítico, activo y constructivo constituye el principal reto del docente. La relación pedagógica trata de lograr el pleno desarrollo de la personalidad del alumno respetando su autonomía; desde este punto de vista, la autoridad que se confiere a los docentes tiene siempre un carácter dialógico, puesto que no se funda en una afirmación del poder de éstos, sino en el libre reconocimiento de la legitimidad del saber.

PARTE V

5. ENFOQUE EVALUATIVO

5.1 La evaluación de los aprendizajes

Dentro del conjunto de acciones y actividades que conforman la práctica educativa, la evaluación es uno de los procesos más importantes, pues involucra la participación de todos los agentes y elementos requeridos para el mismo: estudiantes, docentes, plantel educativo, factores asociados, padres de familia, entre otros.

La evaluación de los aprendizajes escolares se refiere al proceso sistemático y continuo, mediante el cual se determina el grado en que se están logrando los objetivos de aprendizaje.

5.2 ¿Para qué evalúa el docente?

La evaluación es parte integral del proceso de enseñanza-aprendizaje. No es el final de éste, sino el medio para mejorarlo, ya que sólo por medio de una adecuada evaluación, se podrán tomar decisiones que apoyen efectivamente al alumnado; por lo tanto, evaluar sólo al final es llegar tarde para asegurar el aprendizaje continuo y oportuno.

Al asumir esta reflexión, se comprende la necesidad de tener en cuenta la evaluación a lo largo de todas las acciones que se realizan durante este proceso.

Finalmente, se evalúa para entender la manera en que aprenden los estudiantes, sus fortalezas, debilidades y así ayudarlos en su aprendizaje.

5.3 ¿Qué evaluar?

La evaluación del aprendizaje se debe realizar mediante criterios e indicadores:

- Los criterios de evaluación: Constituyen las unidades de recolección de datos y de comunicación de resultados a los estudiantes y sus familias. Se originan en las competencias y actitudes de cada área curricular.
- Los indicadores: Son los indicios o señales que hacen observable el aprendizaje del estudiante. En el caso de las competencias, los indicadores deben explicitar la tarea o producto que el estudiante debe realizar para demostrar que logró el aprendizaje.
- Los conocimientos: Son el conjunto de concepciones, representaciones y significados. En definitiva, no es el fin del proceso pedagógico, es decir, no se pretende que el educando acumule información y la aprenda de memoria, sino que la procese, la utilice y aplique como medio o herramienta para desarrollar capacidades. Precisamente a través de éstas es evaluado el conocimiento.
- Los valores: Los valores no son directamente evaluables, normalmente son inferidos a través de

conductas manifiestas (actitudes evidentes), por lo que su evaluación exige una interpretación de las acciones o hechos observables.

- Las actitudes: Como predisposiciones y tendencias, conductas favorables o desfavorables hacia un objeto, persona o situación; se evalúan a través de cuestionarios, listas de cotejo, escalas de actitud, escalas descriptivas, escalas de valoración, entre otros.

5.4 ¿Cómo evaluar?

El docente debe seleccionar las técnicas y procedimientos más adecuados para evaluar los logros del aprendizaje, considerando, además, los propósitos que se persiguen al evaluar.

La nueva tendencia de evaluación en función de competencias requiere que el docente asuma una actitud más crítica y reflexiva sobre los modelos para evaluar que, tradicionalmente, se aplicaban (pruebas objetivas, cultivo de la memoria, etc.); más bien se pretende que éstos hagan uso de instrumentos más completos, pues los resultados deben estar basados en un conjunto de aprendizajes que le servirán al individuo para enfrentarse a su vida futura. Es decir que la evaluación sería el resultado de la asociación que el estudiante haga de diferentes conocimientos, asignaturas, habilidades, destrezas e inteligencias, aplicables a su círculo social, presente y futuro.

5.5 Recomendaciones de técnicas y métodos de evaluación:

- Proyectos grupales
 - ✓ Informes
 - ✓ Diario reflexivo
 - ✓ Exámenes:
 - Orales
 - Escritos
 - Grupales
 - De criterios
 - Estandarizados
 - Ensayo
- Mapa conceptual
- Foros de discusión
- Carpetas o portafolios
- Carteles o afiches
- Diarios
- Texto paralelo
- Rúbricas
- Murales
- Discursos/disertaciones entrevistas
- Informes/ ensayos
- Investigación
- Proyectos
- Experimentos
- Estudios de caso
- Creaciones artísticas: plásticas, musicales
- Autoevaluación
- Elaboración de perfiles personales
- Observaciones

- Entrevistas
- Portafolios
- Preguntas de discusión
- Mini presentaciones

Experiencias de campo

- Diseño de actividades
- Ejercicios para evaluar productos
- Ensayos colaborativos
- Discusión grupal
- Poemas concretos
- Tertulias virtuales.

5.6 Criterios para la construcción de procedimientos evaluativos

- Autenticidad: cercano a la realidad.
- Generalización: alta probabilidad de generalizar el desempeño a otras situaciones comparables.
- Focalización múltiple: posibilidad de evaluar diferentes resultados de aprendizaje.
- Potencial educativo: permite a los estudiantes ser más hábiles, diestros, analíticos, críticos.
- Equidad: evita sesgos derivados de género, NEE, nivel socioeconómico, procedencia étnica.
- Viabilidad: es factible de realizar con los recursos disponibles.

- Corregible: lo solicitado al alumno puede corregirse en forma confiable y precisa.

PARTE VI

6. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL USO DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO

1. El programa es un instrumento para el desarrollo del currículo, de tipo flexible, cuyas orientaciones deberán adecuarse mediante el planeamiento didáctico trimestral, a las particularidades y necesidades de los alumnos y el contexto educativo. Será revisado periódicamente.
2. Las actividades y las evaluaciones sugeridas son sólo algunas. Cada educador, deberá diseñar nuevas y creadoras estrategias para el logro de las competencias y subcompetencias.
3. El enfoque de formación por competencias implica la transformación de las prácticas y realidades del aula a fin de propiciar el aprender haciendo, aprender a aprender, aprender a desaprender y aprender a reaprender.
4. Para ello se recomienda la incorporación de estrategias que favorezcan el desarrollo de habilidades para la investigación, la resolución de problemas del entorno, el estudio de caso, el diseño de proyectos, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, la vinculación con las empresas, entre otras.

PARTE VII

7. ESTRUCTURA DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO

BACHILLERATO EN SERVICIO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

DATOS GENERALES

1. **Asignatura:** Servicio y Gestión Institucional

Undécimo grado

2. **Horas Semanales:** 2

3. **Fecha de elaboración:** 30 de agosto de 2010

Fecha de adecuación: Agosto 2012

JUSTIFICACIÓN

La asignatura denominada Servicios y Gestión Institucional incluida dentro del plan de estudio en el 10° del Bachillerato con el mismo nombre. Tiene el propósito fundamental de propiciar que los participantes desarrollen competencias para la internalización de conceptos correspondientes a sus áreas que constituyen el origen del bachillerato mismo permitiéndoles identificar su función dentro de una institución de acuerdo con la misión y visión que la misma se proponga al ofertar sus servicios a la comunidad. Para tales efectos, se desarrollan contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales que trascienden del plano teórico a prácticas de talleres y/o laboratorios enfocados en la identificación de problemas y la solución de los mismos apegados a normas universales creadas para la plena satisfacción del cliente, según la naturaleza de los servicios de la Institución oferente.

DESCRIPCIÓN

Servicios y Gestión Institucional para 10°, es un curso diseñado para desarrollarse en dos horas semanales, consta de tres módulos temáticos, lo que le hace compatible con la distribución trimestral del año lectivo.

Esta asignatura corresponde a las áreas de Administración de Recursos Familiares e Institucionales y Alimentación y Nutrición Familiar e Institucional. En el primer módulo aborda conceptos fundamentales como la Gestión de calidad, Administración y Distribución de Tareas, Normas para el Servicio de Alimentación Colectiva; el segundo módulo profundiza en la naturaleza de la institución y el servicio que requiere la atención al cliente, la hospitalidad como actividad institucional, las reglas de etiqueta y protocolo; así como las normas internacionales para medir la calidad de los servicios. El tercer módulo se ocupa del mantenimiento y el aseo como tareas sistemáticas, el flujo los insumos, la supervisión y la capacitación necesaria.

METODOLOGÍA

Las líneas metodológicas orientadoras que se plantean, para el desarrollo eficiente del programa de **Servicio y Gestión Institucional**, implica aquellos que faciliten al estudiante participar, desarrollar y adquirir de forma autónoma y supervisada los aprendizajes, favoreciendo así el principio de aprender a aprender. Esto significa que el proceso metodológico ha de ser dinámico, investigativo y propicia la crítica y la creatividad, lo cual lo ayudará a construir o reconstruir el conocimiento. Propiciar en forma permanente, la observación, la investigación, la experimentación, el trabajo en grupo, en el taller, laboratorio, proyectos y asignación de tareas.

EVALUACIÓN SUGERIDA

La perspectiva del aprendizaje autónomo con la declaración explícita “aprender a aprender”, conlleva necesariamente que las evidencias de los aprendizajes sean realizaciones donde los estudiantes demuestren capacidades de aprendizaje, que es algo diferente a “recitar”, “repetir” o “reproducir” lo que ha dado el profesor o lo leído en un texto.

En este sentido, la evaluación se interesa por la aprehensión y transferencias de los conceptos básicos, así como de la capacidad de aplicar y usar conocimientos en la resolución de problemas, en la ejecución de procesos de investigación. Este enfoque sugiere la recurrencia y la utilización de diversas y

variadas técnicas de evaluación y de instrumentos cónsonos a la competencia que se han asociado al programa, tales como:

- Lista de cotejo
- Escala de rango
- Rúbricas
- Estudio de casos
- Proyectos
- Debates
- Ensayos
- Cuestionarios
- Diarios
- Mapa conceptual
- Portafolio
- Otros

Tomando en cuenta los aspectos cognoscitivos, procedimentales y actitudinales del aprendizaje para el logro de las competencias.

OBJETIVOS DE ASIGNATURA DE LA ASIGNATURA

1. Desarrollar la calidad en la gestión institucional para mejorar los servicios en las instituciones.
2. Reconocer la cultura de servicios como estrategia gerencial en la atención al cliente.
3. Entender la empresa como agente económico que toma las decisiones sobre la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

MÓDULO 1: HABILIDADES Y DESTREZAS EN SERVICIOS INSTITUCIONALES.
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica las habilidades y destrezas para mejorar los servicios de gestión, calidad y nutrición en las instituciones.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<p>GESTIÓN DE CALIDAD.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Antecedentes históricos ➤ Principios de calidad <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad total <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos requeridos ➤ La calidad como sistema <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura de implementación <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Procesos • Recursos • Estructuras organizacional • Documentos ➤ Organismos normalizadores de la calidad <ul style="list-style-type: none"> ✓ ISO ✓ DIS 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la calidad como un derecho del ciudadano al recibir servicios. ➤ Estudio del sistema de calidad y los mecanismos de importancia del mismo dentro de una organización o institución. ➤ Práctica de estructuración de modelos de sistemas de calidad adecuadas a la naturaleza de la institución u organización. ➤ Identificación de organismos normalizadores de calidad, las normas pertinentes aplicables 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interés por el cumplimiento de las normas de calidad para garantizar la satisfacción del consumidor de bienes y servicios. ➤ Responsabilidad en la formulación de modelos de sistemas de calidad consecuentes con la naturaleza de la empresa, organización o institución y los servicios que ofrece. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconoce la calidad como sistema y la función que realizan los organismos normadores para la satisfacción de quienes demandan un servicio. ➤ Diseña modelos de sistemas de calidad dirigidos a mejorar la gestión de una institución u organización dada. ➤ Evalúa los modelos de sistemas de calidad aplicando las normas que corresponde con la actividad que realiza 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investiga los antecedentes históricos de la calidad y los objetivos que persigue. ➤ Forman equipos para analizar y sustentar la estructura de implementación del sistema de calidad en una institución. ➤ Presenta pruebas cortas relacionadas con los temas de estudio. ➤ Realizan murales alusivos a los

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de organización en la que aplican. <p>➤ Herramientas de gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para registro de datos ✓ Para control y mejora de proceso ✓ Para consolidación de datos y toma de decisión. 	<p>según el tipo de actividad, producto o servicio que realiza la empresa, organización o institución.</p> <p>➤ Análisis de la naturaleza del servicio de alimentos a través del tiempo.</p>	<p>➤ Conciencia del valor de las herramientas de gestión de calidad para el mejoramiento de los servicios que ofrece una institución.</p>	<p>la institución.</p> <p>➤ Expresa su criterio respecto a las herramientas y su importancia en la gestión de calidad y el mejoramiento de los servicios.</p>	<p>modelos de los sistemas de calidad.</p> <p>➤ Visitan empresas para observar el modelo de gestión de calidad que aplican.</p> <p>➤ Observación de la gestión de calidad en el quehacer de una empresa.</p> <p>➤ Simulación de la relación de operaciones del sistema de distribución que emplea una institución objeto de estudio.</p>

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión de calidad en el servicio de alimentos ✓ Naturaleza del servicio ✓ Requisitos para establecimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Registros • Permisos de operación • Normas sanitarias ✓ Indicadores para el personal <ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad ✓ Indicadores para sitios de expendio <ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes <ul style="list-style-type: none"> ○ Concepto ○ Origen • Otros sitios de expendio de alimentos <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios de lujo ○ Servicio artesanal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de los requisitos para el establecimiento de servicio de alimentos y su importancia en la gestión de calidad. ➤ Clasificación del servicio de alimentos según las características y ubicación del local. ➤ Aplicación de principios y técnicas de atención al cliente en una institución de expendio de alimentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competencias del operario <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo • Etiqueta • Manejo de equipo y utensilios ➤ Evaluación de los servicios de alimentos aplicando estándares de calidad de acuerdo a normas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimiento de la importancia de la calidad de los servicios que ofrece una institución o establecimiento de expendio de alimentos para la comunidad. ➤ Es consciente del papel que cumplen los requisitos y/o normas para el establecimiento de sitios o locales que ofrecen servicios de alimentos. ➤ Valoración de las características y el servicio que brindan a la comunidad, tanto los sitios de expendio artesanales como los de lujos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrolla habilidades y destrezas para el desempeño eficaz y eficiente de tareas relacionadas con los servicios que ofrecen instituciones o locales de expendio de alimentos. ➤ Diferencia las normas de calidad indicadas para el servicio de alimentación. ➤ Explica la importancia y el aporte social que realizan los establecimientos e instituciones que ofrecen servicios de alimentos a la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investiga respecto a la oferta de los distintos servicios de alimentos disponibles en su comunidad, evaluando la calidad de los mismos basado en los principios teóricos. ➤ Compara resultados y elabora conclusiones para descubrir fortalezas y debilidades en el mercado de servicios de alimentos de la comunidad. ➤ Elabora un documento digital (video), para sustentar la importancia de las normas de calidad y su relación con la satisfacción del consumidor.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al cliente • Concepto • Principios en los que descansa • Características específica del servicio • Limitantes • Evaluación por parte del cliente • Recomendaciones para alcanzar la excelencia. 	<p>internacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formulación de planes de mejoras del servicio según los resultados de la evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución responsable de los principios y técnicas para atención al cliente. ➤ Reconocimiento del valor de la evaluación para mejorar la atención al cliente dentro de una institución o local de expendio de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconoce los antecedentes históricos de los restaurantes su evolución y las categorías actuales. ➤ Aplica instrumentos de investigación para observar locales y entrevistar personal, así como a clientes de servicios de alimentos. ➤ Procesa información relacionada con los servicios de alimentos desarrollando un análisis FODA. ➤ Diseña material audiovisual que exponga las normas de calidad y su relación con la satisfacción del consumidor. ➤ Relaciona los registros, permisos y 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investiga los requisitos que debe cumplir tanto el establecimiento como el personal a cargo del servicio de alimentos presentándolo a la clase mediante un Power Point. ➤ Participa en una exposición dialogada que aborde la historia de los restaurantes, su evolución y las categorías existentes.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
			normas sanitarias con la idoneidad del establecimiento y del personal que ofrecen servicios de alimentos.	

MÓDULO 2: CULTURA DE SERVICIOS

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:

- Demuestra los beneficios de la aplicación de principios para la atención al cliente.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<p>LOS SERVICIOS COMO SECTOR DE LA ECONOMÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aspectos generales <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conceptos relacionados ➤ El sector servicio en Panamá <ul style="list-style-type: none"> ✓ Antecedentes históricos ✓ Clasificación ✓ Impacto en la economía ✓ Factores que determinan su crecimiento y sostenibilidad <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad jurídica • Infraestructura • Comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Vías y medios • Mano de obra calificada 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de las actividades propias del sector terciario de la economía <ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades consideradas como servicios ➤ Clasificación de la empresa según la naturaleza de los servicios que ofrece. ➤ Identificación de Panamá como país de servicios a través de la historia. ➤ Estudio del impacto de las vías y medios de comunicación en el establecimiento, desarrollo y 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concienciación respecto al sector servicios como fuente de Ingresos y Empleo en Panamá, a través de los tiempos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica las actividades del sector servicio en Panamá, y su impacto en la sociedad por la generación de empleo. ➤ Reconoce la importancia de las empresas de servicios distinguiendo entre las estatales y las particulares nacionales y transnacionales. ➤ Analiza las demandas y/o 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investiga los antecedentes históricos del sector servicios en Panamá, así como el aporte económico y cultural registrado. ➤ Realiza murales para ilustrar la relación entre el desarrollo del sector servicio y los factores que determinan su crecimiento y sostenibilidad.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<p>INDUCCIÓN PARA LA INSERCIÓN LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Construcción del perfil profesional <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carácter e imagen ✓ Factores fundamentales <ul style="list-style-type: none"> • Educación y capacitación permanente <ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollo de capacidades • La personalidad para la imagen profesional <ul style="list-style-type: none"> ○ Modificación y fortalecimiento de la conducta <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rasgos 	<p>sustentabilidad de empresas en el sector de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la necesidad de formar mano de obra calificada para las distintas actividades del sector servicio. ➤ Reconocimiento de factores que determinan el grado de calificación de cada actividad <ul style="list-style-type: none"> ✓ Educación y capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Formal • Informal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valoración de la educación y capacitación continua como estrategia para la inserción laboral exitosa. ➤ Responsabilidad en la realización de prácticas para la inserción laboral. ➤ Interés por cultivar carácter e imagen profesional acordes con las expectativas del mercado laboral al aspirar ingresar. 	<p>expectativas del sector servicios para mantener la inversión que permite la estabilidad y prosperidad de una empresa que ofrece servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Explica la importancia de la seguridad jurídica así como la responsabilidad del Estado de garantizarla. ➤ Expresa su criterio respecto al papel de redes, medios y vías de comunicación en el desarrollo sostenible del sector servicio. ➤ Reconoce a la educación y 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investiga respecto a seguridad jurídica en Panamá. ➤ Organiza su portafolio profesional. ➤ Diseña diagramas para expresar la relación entre redes, medios y vías de comunicación con el sector servicio.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
intelectuales <ul style="list-style-type: none"> - Inteligencia Emocional - Liderazgo - Mediación ▪ Rasgos externos <ul style="list-style-type: none"> - Arreglo Personal - Expresión oral - Expresión corporal 			capacitación como requisito indispensable tanto para la inserción, así como la estabilidad y movilidad dentro de una empresa. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica agencias y organizaciones mediadoras entre el mercado y la mano de obra calificada, sus requisitos y mecanismos de acceso y verificación. ➤ Organiza su hoja de vida presentándola en diversos formatos, según requisitos del mercado laboral. ➤ Aplica principios básicos de investigación para 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redacta ensayo sobre los requisitos indispensables para la inserción y estabilidad laboral. ➤ Elaboración formal de su hoja de vida. ➤ Entrevistas prácticas y escritas, de cocina, limpieza y saloner. ➤ Resolución de cuestionarios técnicos:
TALLER PARA LA INSERCIÓN LABORAL <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrenamiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ Concepto ✓ Importancia ✓ Características ✓ Objetivos ✓ Ventajas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prácticas relacionadas con procedimiento para la inserción laboral <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos de aplicación ✓ Hoja de vida ✓ Las entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conciencia de que el emprendedurismo representa una alternativa para la autogestión e independencia económica. 		

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El mercado laboral <ul style="list-style-type: none"> ✓ Exigencias <ul style="list-style-type: none"> • Competitividad <ul style="list-style-type: none"> ○ Trabajo en equipo ➤ Búsqueda y selección de oportunidades <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos de acceso, aplicación y verificación <ul style="list-style-type: none"> • Institucional • Autogestión <ul style="list-style-type: none"> ○ Emprendedurismo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepto 			<p>estudiar el contexto, determinado la factibilidad de actividades para incursionar con éxito en la autogestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Artes culinarios ✓ Salonero(a) ✓ Recamarera ✓ Limpieza ➤ Ensayo de entrevistas de empleo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleador ✓ Entrevistado

MÓDULO 3: LA EMPRESA
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:
<ul style="list-style-type: none"> Estudia aspectos generales de la empresa para y la contribución al desarrollo del país.

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<p>LA EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> Naturaleza <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acepciones Lo que ofrece <ul style="list-style-type: none"> ✓ Producto o servicio Gestión <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nociones fundamentales ✓ Relativa a recursos <ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Capital humano Organización <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Misión • Visión Recursos y transacciones de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del concepto empresa, sus diversas acepciones, alcance e impacto en el desarrollo del país. Estudio de las percepciones de la función social de las empresas. Identificación de las finalidades económicas y sociales de las empresas. Clasificación de las empresas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Según la actividad ✓ Según el carácter jurídico ✓ Según el tamaño ✓ Según el tamaño el que se desarrolla Análisis de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> Toma de conciencia respecto a que toda empresa es una organización social. Reconocimiento de los compromisos que contribuyen positivamente al mejoramiento de la empresa Valoración de la función social y económica de la empresa en la comunidad. Formación del ambiente ético en las empresas Establecimiento del propósito moral Compromiso con un comportamiento ético. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica las diversas acepciones del concepto empresa. Discierne el significado de las diferentes acepciones del término empresa relacionándolo con el producto o servicio que ofrece. Identifica los diversos tipos de empresa en base a la naturaleza de su oferta. Aplica instrumentos de investigación para sondear la percepción de la comunidad en relación a las 	<ul style="list-style-type: none"> Participa en una exposición dialogada que aborde aspectos generales de la empresa. Integra equipos de trabajo para representar procesos para la administración adecuada de cada recurso de la empresa virtual que es creada en un taller de aplicación. Crea, desarrolla y da a conocer el sistema de la empresa a sus interlocutores, en una charla apoyándose en una presentación de

CONTENIDOS			INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES SUGERIDAS DE EVALUACIÓN
CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ética en las empresas ✓ Concepto ✓ Importancia 	<ul style="list-style-type: none"> éticos ✓ Identificar grupos afectados ✓ Se infringen derechos de algún grupo ✓ Principios morales 		<p>empresas locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciona el accionar de los recursos que posee la empresa con una gestión exitosa. ➤ Identifica las finalidades de la empresa discriminando entre las económicas y las sociales. ➤ Conoce el significado de los términos; misión y visión aplicados con el contexto de una empresa. 	<p>Power Point.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrolla y escritas pruebas orales para comprobar la adopción de los conceptos estudiados. ➤ Redacta un ensayo para referirse a las diferencias conceptuales que tienen los conceptos misión y visión entre si, y en el punto en el que se fusionan o equivales a lo mismo.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- 📖 Velarde, Rosa I. y María de Lourdes Rubio (2007) “**Administre lo que tiene...viva mejor**” Litho Editorial Chen S.A, Panamá, 110 pág.
- 📖 Alarcón Ángeles Marisela, Vázquez López Brenda Yvett (2003), **Calidad de los Servicios Institucionales**, Editorial Sierra, Madrid España.
- 📖 Jurán, J. M, (1993). **Manual de Control de Calidad**. Ed. Mc Graw-Hill. España
- 📖 Norma ISO 9004:(2000). **Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la Mejora del Desempeño**, Ed. Diana. México, 74 p.
- 📖 Omachonu, V. K. y et all. (1995). **Principios de la Calidad Total**. Ed. Diana. México
- 📖 Albrecht, Karl y Lawrence J. Bradford.(1998) **La Excelencia en el Servicio. ¡Conozca y comprenda a sus Clientes!**. 3R Editores Ltda, Colombia.
- 📖 Anderson, Rolph E.(1995) **Administración de Instituciones**.-2da ed.--México: McGraw-Hill.
- 📖 Bugallo, Mirta Cristina (2007): **Ceremonial, Protocolo, Cortesía y Buenos Modales para Mis Clientes** - 2ª ed.- Editorial Andrómeda, Buenos Aires, Argentina.
- 📖 Comblencie, Leonie (1986), **Técnicas Mantenimiento Hotelero** S.A.E.S.A, México.
- 📖 Sholz, William (1988) **Administración Lucrativa de Hoteles y Moteles**. Editorial Cía.
- 📖 Continental, S.A. de C.V. México, 252 pp.
- 📖 Romero, Héctor Manuel (1998) **Enciclopedia Mexicana del Turismo**. Sociopsicología del Turismo VII. Editorial Limusa, México.160 pp.
- 📖 Barragán Del Río, Luís (2002) **Hotelería**. Editorial Instituto Politécnico Nacional, México 422 pp.

- 📖 Rues, Eberhardt H. (1995) Eco-hotel Management. **Conciencia ecológica en la Administración Hotelera.** Editorial Grupo Editorial Ibero América. México. 85 pp.
- 📖 Délmar, Silvia (2004) **Mantenimiento de Hoteles. La seguridad y comodidad del Huésped.** Editorial Trillas Turismo, México, 207 pp.
- 📖 Juliá, Marco, Florián Porsche (2002) **Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración.** Editorial Prentice Hall. España. 300 pp.




MEDUCA
PARA TODA LA VIDA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN