**MINISTERIO DE EDUCACION PÚBLICA**

**DEPARTAMENTO DE ESPECIALIDADES TÉCNICAS**

**COLEGIO TECNICO PROFESIONAL……………**

**Especialidad Productividad y Calidad**

**INFORMACIÓN GENERAL**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del estudiante |  |
| Especialidad: |  |
| Nivel: X ( ) XI ( ) XII ( ) |  |
| Fecha de nacimiento |  |
| Dirección exacta de residencia |  |
| Números de teléfono |  |
| Correo electrónico |  |

|  |
| --- |
| SUB ÁREA: Gestión empresarial. |
| **Unidad de estudio:** Tecnologías de información y comunicación. |
| **Propósito:** Realizar trabajos utilizando el recurso cómputo, según normas nacionales e internacionales, con el objetivo de lograr la maximización de la herramienta en el campo laboral. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Utiliza herramientas tecnológicas disponibles para el manejo de diferentes recursos. | Explica el funcionamiento de las herramientas básicas del sistema operativo. |  |  |  |  |  |
| Realiza tareas relacionadas con el sistema operativo. |  |  |  |  |  |
| Opera un procesador de textos, presentador de diapositivas y hoja de cálculo electrónica, para tareas de la especialidad. | Explica el procedimiento para el manejo de bloques. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
|  | Describe el procedimiento para brindar un buen formato a los documentos. |  |  |  |  |  |
|  | Utiliza las herramientas disponibles para el manejo y la construcción de tablas y gráficos. |  |  |  |  |  |
|  | Explica el funcionamiento de las herramientas disponibles en la administración de diapositivas. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
|  | Utiliza las funciones disponibles para el manejo del entorno del software para la presentación de diapositivas. |  |  |  |  |  |
|  | Utiliza el uso de fórmulas en la hoja electrónica. |  |  |  |  |  |
| Utiliza las aplicaciones relacionadas con el uso de Internet y los servicios que ofrece para la búsqueda y acceso de información. | Distingue los elementos que integran la comunicación a través de internet. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
|  | Diferencia las herramientas utilizadas en la búsqueda de información. |  |  |  |  |  |
| Navega a través del internet para la búsqueda de información pertinente. |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Unidad de estudio:** **Unidad didáctica empresarial**. |
| **Propósito:** Realizar labores empresariales según normas nacionales e internacionales, con el objetivo de lograr la maximización de la herramienta labor@. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Identifica la estructura organizacional y funcional del aula Labor@. | Explica las tareas y los procesos empleados en la estructura tecnológica del aula labor@. |  |  |  |  |  |
| Desarrolla la estructura organizacional, las obligaciones de todos los actores y sus puestos. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Fomenta experiencias laborales y educativas de una empresa de práctica en el aula Labor@ para centros de servicios. | Identifica cada rol de trabajo dentro de la empresa de práctica. |  |  |  |  |  |
| Determina las características de cada puesto de trabajo dentro de la empresa de práctica.  |  |  |  |  |  |
| Realiza labores en empresas de práctica a través de diferentes estaciones de trabajo en el aula Labor@ | Relaciona procesos de inducción y capacitación del ambiente virtual del aula labor@. |  |  |  |  |  |
| Desarrolla la integración de herramientas tecnológicas para el desarrollo de las experiencias empresariales. |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Sub Área: Fundamentos del proceso.** |
| **Unidad de estudio:** **Estudio del proceso.** |
| **Propósito:** Reconocer los elementos básicos del estudio del proceso, con el fin de obtener los indicadores de productividad. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Aplica los elementos del proceso y la medición, para mejorar la competitividad de las empresas. | Relaciona los elementos del análisis del proceso y la medición. |  |  |  |  |  |
| Utiliza los elementos del análisis del proceso y la medición. |  |  |  |  |  |
| Utiliza los indicadores de la productividad con el fin de mejorar la competitividad en las empresas. | Utiliza los elementos indicadores de la productividad. |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Unidad de estudio:** **Costos de la calidad.** |
| **Propósito:** Identificar la relación costo- calidad, con el fin de encontrar los puntos de mejora continua. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Identifica los costos de la calidad, en la aplicación de mejoras. | Describe el proceso de la relación costo – calidad en la aplicación de mejoras en la empresa. |  |  |  |  |  |
| Desarrolla una metodología de costos de la calidad, con relación a la realidad de las empresas. | Interpreta los puntos de mejora, con base en la información. |  |  |  |  |  |
| Compara la información obtenida con la información óptima establecida. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Sub Área: Control de calidad.** |
| **Unidad de estudio:** Aplicar las herramientas de control de la calidad, con el fin de mejorar el proceso productivo. |
| **Propósito:**  |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Aplica las herramientas de control de la calidad en la mejora continua de las empresas. | Reconoce las herramientas del control de la calidad. |  |  |  |  |  |
| Utiliza las herramientas de control de la calidad en los procesos de mejora. |  |  |  |  |  |
| Utiliza las herramientas de control de la calidad en los procesos productivos de las empresas locales. | Interpreta ejemplos con información real utilizando herramientas del control de la calidad. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
|  | Describe los pasos correspondientes para recopilar la información en empresas reales. |  |  |  |  |  |
| Realiza el procedimiento de recopilación de información en empresas reales y su respectivo análisis usando herramientas del control de la calidad. |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Unidad de estudio:** Estudio del desperdicio. |
| **Propósito:** Reconocer los elementos que conforman las matrices de control del desperdicio en las empresas. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Realiza el análisis de las fuentes de desperdicio en las empresas como proceso de mejora continua.  | Expresa los tipos de desperdicios que encontramos en las empresas. |  |  |  |  |  |
|  | Desarrolla análisis de 4 m y herramientas Lean en la solución de problemas de desperdicio en las empresas. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Implementa matrices y herramientas para el control del desperdicio en las empresas. | Expresa los diferentes aspectos de los resultados de empresas locales, con respecto a las matrices de control de desperdicios. |  |  |  |  |  |
| Utiliza los datos y resultados de matrices de control de desperdicios, en empresas locales. |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Sub Área: Empresas de calidad.** |
| **Unidad de estudio:** **Equipos de trabajo.** |
| **Propósito:** Aplicar las técnicas básicas de trabajo en equipo, con el fin de mejorar los procesos internos de las empresas. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Menciona la importancia de los equipos de trabajo en los procesos de la calidad. | Diferencia los esquemas e interrogantes en la resolución de problemas en las empresas. |  |  |  |  |  |
| Desarrolla los protocolos en la resolución de problemas en las empresas. |  |  |  |  |  |
| Demuestra el funcionamiento correcto de los equipos de trabajo efectivo. | Identifica las características de los equipos de trabajo, con el trabajo efectivo. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
|  | Determina las características del trabajo en equipo, en la puesta en marcha de trabajo efectivo. |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |

|  |
| --- |
| **Unidad de estudio:** Atención al cliente. |
| **Propósito:** Aplicar técnicas en el servicio al cliente y la recuperación de los mismo, en problemas cotidianos. |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Desarrolla los elementos básicos del servicio a los clientes utilizadas por las empresas. | Interpreta los principios básicos del servicio al cliente. |  |  |  |  |  |
| Desarrolla los conceptos, características y principios en la atención al cliente, en las empresas.  |  |  |  |  |  |
| Aplica aspectos relacionados con el manejo de casos y la recuperación de clientes para empresas. | Diferencia la importancia y los tips de recuperación al cliente. |  |  |  |  |  |
| Emplea las técnicas para la recuperación al cliente. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Criterio de desempeño** | **Evidencia** | **Alcanzadas** | **Estrategias por mejorar y Observaciones** |  **Competente** |
| **Si** | **Aún no** | **Si**  | **Aún no** |
| Utiliza protocolos en las relaciones públicas de las empresas, para el servicio al cliente. | Explica los pasos del protocolo en relaciones públicas de las empresas en la atención al público. |  |  |  |  |  |
| Practica protocolos de atención al público, para empresas.  |  |  |  |  |  |
| **Nombre del estudiantes y firma:** | **Fecha**  |
| **Nombre del docente y firma:** |
| **Nombre del encargado y firma:** |