

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE DEL ÁREA TÉCNICA DE SERVICIOS



FIGURA PROFESIONAL

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS (CV)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



UNIDAD DE COMPETENCIA 1. Realizar operaciones de almacenamiento y expedición de productos con el propósito de conservar y mantener el stock de inventarios.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Efectuar la distribución interna del almacén y las operaciones de recepción para la expedición de productos, aplicando la normativa de seguridad y salud laboral.	E.CV.1.1. Realiza la distribución interna del almacén y las operaciones de recepción para la expedición de productos, en cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laboral.	E.CV.1.1.a. - No realiza la distribución interna ni las operaciones de recepción de productos.	E.CV.1.1.b. - Identifica los tipos de almacén de la empresa en función de sus necesidades.	E.CV.1.1.c. - Verifica la distribución de los espacios y condiciones del almacén. - Registra los productos de acuerdo con sus características. - Realiza la recepción, manipulación y distribución interna de los productos. - Coordina con el responsable del almacén el proceso logístico de los materiales, equipos y herramientas necesarias. - Verifica la rotación y el estado físico de los productos para su expedición.	E.CV.1.1.d. - Optimiza el tiempo y el espacio disponible. - Aplica la normativa de seguridad y salud laboral.
1.2. Controlar las entradas de aprovisionamiento de productos comprobando que se ajusten a las condiciones contratadas en los pedidos correspondientes	E.CV.1.2. Controla las entradas de aprovisionamiento según las condiciones del pedido.	E.CV.1.2.a. - No controla las entradas de aprovisionamiento de productos.	E.CV.1.2.b. - Reconoce el ciclo de aprovisionamiento de los productos.	E.CV.1.2.c. - Realiza la recepción del producto según las condiciones del pedido. - Detecta posibles defectos en la cantidad, fecha, caducidad y daños de los productos. - Informa sobre las novedades encontradas durante la recepción de los productos. - Organiza los productos en el almacén de acuerdo con sus características.	E.CV.1.2.d. - Sugiere modelos y estrategias para la gestión de inventarios sobre la base de los ciclos de aprovisionamiento de los productos.
1.3. Sugerir el aprovisionamiento para la reposición de productos de acuerdo con las existencias y criterios establecidos por la empresa.	E.CV.1.3. Gestiona el aprovisionamiento en el almacén para la reposición de productos según las existencias y criterios establecidos.	E.CV.1.3.a. - No gestiona el aprovisionamiento en el almacén.	E.CV.1.3.b. - Identifica criterios para la reposición de productos en el almacén.	E.CV.1.3.c. - Maneja el sistema de control KARDEX, físico y digital, para el registro de las entradas y salidas de los productos. - Aplica inventarios FIFO y PROMEDIO PONDERADO para la rotación de los productos en el almacén de acuerdo con criterios establecidos. - Controla el stock de productos conforme los registros de la empresa. - Controla la rotación según la disponibilidad de los productos en el almacén. - Recomienda el aprovisionamiento según la rotación y disponibilidad del producto en el almacén.	E.CV.1.3.d. - Valora el cuidado y mantenimiento del almacén. - Valora la seguridad e higiene en el almacén. - Respeta las normativas legales vigentes que regulan la gestión del almacén.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



<p>1.4. Preparar las operaciones de expedición y distribución de productos de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa.</p>	<p>E.CV.1.4. Selecciona la operación más adecuada para expedir y distribuir los productos con relación a las condiciones establecidas por la empresa.</p>	<p>E.CV.1. 4.a. - No selecciona la operación más adecuada para expedir y distribuir los productos con relación a las condiciones establecidas por la empresa.</p>	<p>E.CV.1.4.b. - Reconoce las clasificaciones para la distribución de productos.</p>	<p>E.CV.1.4.c. - Verifica que el pedido de mercadería cumpla con los criterios de calidad y cantidad. - Respalda el envío del pedido con la documentación necesaria en función de la veracidad de los datos. - Propone el tipo de embalaje y transporte conforme los criterios de calidad y cantidad del producto. - Realiza el embalaje en función de las características del producto para despacho del pedido.</p>	<p>E.CV.1.4.d. - Respeta las normativas legales vigentes que regulan la gestión del almacén. - Actúa con eficiencia en las tareas encomendadas. - Cumple responsablemente con las condiciones del pedido, transporte y los plazos establecidos para la entrega de la mercadería.</p>
<p>1.5. Supervisar en el ámbito de su competencia el funcionamiento del almacén conforme a los criterios establecidos y a normativa de seguridad y salud laboral.</p>	<p>E.CV.1.5. Supervisa el funcionamiento del almacén de acuerdo con la normativa de seguridad y salud laboral.</p>	<p>E.CV.1. 5.a. - No supervisa el funcionamiento del almacén.</p>	<p>E.CV.1.5.b. - Identifica los medios de transporte adecuados para las mercaderías.</p>	<p>E.CV.1.5.c. - Verifica la disponibilidad del espacio físico, mobiliario, herramienta, menaje, medidas antincendios y señalética para la conservación en el almacén. - Aplica el movimiento interno de las mercaderías en cumplimiento con los criterios establecidos por la empresa y las medidas de seguridad y salud laboral. - Reporta anomalías detectadas a su inmediato superior.</p>	<p>E.CV.1.5.d. - Cumple con la normativa de seguridad y salud laboral vigente para el funcionamiento del almacén. - Valora la importancia de la documentación organizada, elaborada y presentada correctamente.</p>



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



UNIDAD DE COMPETENCIA		2. Realizar operaciones de venta de productos y/o servicios estableciendo canales de distribución, portafolio de clientes, cálculos mercantiles y generación de documentos comerciales.			
ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Coordinar con el responsable del departamento de ventas las actividades inherentes para la identificación del cliente potencial, de acuerdo con los criterios y objetivos comerciales de la organización.	E.CV.2.1. Identifica al cliente potencial de acuerdo con los criterios y objetivos comerciales de la organización.	E.CV.2. 1.a. - No identifica al cliente potencial de acuerdo con los criterios y objetivos comerciales de la organización.	E.CV.2.1.b. - Identifica a los clientes potenciales que generen oportunidades de negocio.	E.CV.2.1.c. - Coordina en conjunto con el responsable de ventas el suministro de información fiable asociada a clientes potenciales. - Utiliza programas informáticos para actualizar la información sobre clientes.	E.CV.2.1.d. - Valora la segmentación en función de las necesidades del consumidor.
2.2. Aplicar las líneas propias de actuación comercial en la venta cumpliendo con el plan de acción definido por la empresa.	E.CV.2.2. Reconoce las directrices del plan de acción de la empresa para la aplicación de las propias líneas de actuación.	E.CV.2. 2.a. - No reconoce las directrices del plan de acción de la empresa para la aplicación de las propias líneas de actuación.	E.CV.2.2.b. - Reconoce los parámetros que perjudican la actuación comercial de la empresa y el mercado, en términos de la imagen de la empresa, volumen de ventas, normas de actuación, objetivos comerciales y posición de productos.	E.CV.2.2.c. - Implementa el plan de acción de la empresa aplicando las propias líneas de actuación comercial en la venta de esta. - Propone líneas de acción para el plan de ventas considerando los parámetros comerciales y los objetivos establecidos por la organización.	E.CV.2.2.d. - Demuestra actitud responsable ante las acciones encomendadas. - Respeta las normativas legales vigentes. - Actúa con honestidad y ética profesional.
2.3. Atender al cliente en su demanda de productos y/o servicios, asesorándole según las necesidades y características del requerimiento.	E.CV.2.3. Satisface la demanda de productos y/o servicios al cliente con asesoría sobre las necesidades y características de su requerimiento.	E.CV.2. 3.a. - No satisface la demanda de productos y/o servicios al cliente con asesoría sobre las necesidades y características de su requerimiento.	E.CV.2.3.b. - Identifica las necesidades del cliente para determinar los productos o servicios que podrían satisfacerle.	E.CV.2.3.c. - Informa con claridad y exactitud al cliente sobre los usos, características y precios de los productos. - Provee la información actualizada sobre el producto o servicio determinado. - Oferta productos y/o servicios al cliente de acuerdo con las necesidades y características de su requerimiento.	E.CV.2.3.d. - Valora la importancia del servicio al cliente con diligencia y cortesía para mantener a la clientela.
2.4. Lograr el cierre de la venta de modo que se promuevan las buenas relaciones comerciales presentes y futuras.	E.CV.2.4 Aplica diferentes tácticas de cierre de ventas promoviendo las buenas relaciones comerciales presentes y futuras.	E.CV.2. 4.a. - No aplica tácticas de cierre de ventas.	E.CV.2.4.b. - Identifica tácticas para alcanzar el cierre de la venta.	E.CV.2.4.c. - Determina la táctica más adecuada en la entrevista con el cliente creando una atmósfera acogedora y positiva y actuando de forma oportuna y amable. - Ejecuta la fase de negociación identificando la oportunidad más adecuada para el cierre de la venta. - Ejecuta el servicio de postventa con diligencia y cortesía para promover las buenas relaciones comerciales presentes y futuras.	E.CV.2.4.d. - Practica los principios éticos en el cierre de ventas.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



<p>2.5. Realizar las operaciones de cobro utilizando los terminales de punto de venta (TPV) en los medios y términos establecidos por la empresa.</p>	<p>E.CV.2.5. Emplea las terminales de punto de venta (TPV) para ejecutar las actividades de cobro en relación con los términos establecidos por la empresa.</p>	<p>E.CV.2. 5.a. - No emplea las terminales de punto de venta (TPV) para ejecutar las actividades de cobro en relación con los términos establecidos por la empresa.</p>	<p>E.CV.2.5.b. - Identifica el cobro a los clientes en función de sus medios (contado o crédito). - Reconoce los diversos instrumentos y dispositivos para la realización de los cobros.</p>	<p>E.CV.2.5.c. - Aplica procedimientos de control a la caja previo a la ejecución de las operaciones de cobro. - Genera documentos físicos y digitales que respaldan la venta de un producto. - Maneja y custodia el efectivo y sus equivalentes. - Verifica que el efectivo y los comprobantes físicos y digitales coincidan al final de la jornada de ventas a través de arqueos de cajas. - Elabora informes sobre las operaciones de cobro para la gestión contable con su respectiva documentación de respaldo en relación con los términos establecidos por la empresa.</p>	<p>E.CV.2.5.d. - Respeta los términos establecidos por la empresa en las actividades de cobro.</p>
<p>2.6. Resolver en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la organización.</p>	<p>E.CV.2.6. Maneja la insatisfacción de los clientes aplicando procedimientos establecidos por la organización.</p>	<p>E.CV.2. 6.a. - No maneja la insatisfacción de los clientes aplicando procedimientos establecidos por la organización.</p>	<p>E.CV.2.6. b. - Distingue los procedimientos establecidos para manejar óptimamente el nivel de insatisfacción de los clientes.</p>	<p>E.CV.2.6.c. - Aplica la estrategia más adecuada para solventar la insatisfacción de los clientes adoptando una actitud positiva y con la responsabilidad del caso. - Maneja documentación, según lo requiera el caso de insatisfacción, para respaldo del procedimiento establecido.</p>	<p>E.CV.2.6.d. - Evalúa los casos de insatisfacción que necesitan remitirse para la atención del inmediato superior.</p>



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



UNIDAD DE COMPETENCIA 3. Realizar las actividades de animación en el punto de venta, con la finalidad de estimular al cliente a la compra del producto y/o servicio incrementando las ventas.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Preparar los lineales de productos facilitando a los clientes la opción de compra	E.CV.3.1. Aplica la distribución establecida por la empresa para la exhibición de los productos en el lineal.	E.CV.3.1.a. - No aplica la planificación establecida por la empresa para la distribución de los productos en el lineal.	E.CV.3.1.b. - Reconoce criterios para la distribución de los productos en relación con la planificación establecida por la empresa. - Identifica los productos que alcanzan el límite de rotura de stock para su reposición.	E.CV.3.1.c. - Organiza los productos en forma vertical y horizontal con relación a los criterios del merchandising y el número de caras establecidos en la planificación de la empresa.	E.CV.3.1.d. - Aplica responsablemente medidas de seguridad e higiene para los lineales de productos.
3.2. Confeccionar la cartelista del establecimiento y ubicar el etiquetado en los productos con la finalidad de que el cliente identifique las mercaderías requeridas de manera oportuna.	E.CV.3.2. Elabora la cartelista aplicando las técnicas de rotulación y programas informáticos para que el cliente identifique las mercaderías de manera oportuna.	E.CV.3.2.a. - No elabora la cartelista.	E.CV.3.2.b. - Reconoce las técnicas aplicables para la rotulación y elaboración de carteles.	E.CV.3.2.c. - Aplica diferentes técnicas de rotulación para el etiquetado de productos. - Selecciona los productos en función de sus características para el proceso de etiquetado. - Etiqueta los productos según las instrucciones recibidas. - Ubica las etiquetas de los productos en una forma visible para que la información sea de fácil acceso. - Desarrolla bases de datos para mantener actualizadas las etiquetas de precios.	E.CV.3.2.d. - Respeta la normativa que regula la actividad comercial y la documentación respectiva.
3.3. Calentar los puntos fríos con el propósito de incrementar el volumen de ventas.	E.CE.3.3 Distribuye los espacios de venta mediante los puntos fríos y calientes del establecimiento para incrementar el volumen de ventas.	E.CV.3.3.a. - No distribuye los espacios de venta mediante los puntos fríos y calientes del establecimiento para incrementar el volumen de ventas.	E.CV.3.3.b. - Identifica los puntos fríos para armar exhibiciones de productos.	E.CV.3.3.c. - Anima espacios y puntos de venta. - Coloca indicadores visuales que guían al cliente. - Organiza los puntos fríos del establecimiento ubicando los productos en el lineal. - Orienta al cliente hacia las áreas promocionales. - Propone actividades puntuales de promoción para incrementar el volumen de ventas del establecimiento.	E.CV.3.3.d. - Valora la capacidad de comunicación y la importancia de la imagen personal y corporativa.
3.4. Montar el escaparate previamente diseñado, transmitiendo la imagen del establecimiento y ajustándose a las normas específicas de seguridad.	E.CV.3.4. Adapta los espacios del establecimiento para el montaje y desmontaje del escaparate en función de la imagen y las normas específicas de seguridad del establecimiento.	E.CV.3.4.a. - No adapta los espacios del establecimiento para el montaje y desmontaje del escaparate en función de la imagen y las normas específicas de seguridad del establecimiento.	E.CV.3.4. b. - Identifica los espacios para los escaparates y vitrinas, resaltando la imagen del establecimiento. - Reconoce la imagen del establecimiento para el montaje de escaparates y vitrinas según los parámetros establecidos.	E.CV.3.4. c. - Ajusta periódicamente el escaparate en relación con las especificaciones técnicas recibidas. - Diseña escaparates y vitrinas para la promoción de los productos. - Organiza el montaje de los escaparates de acuerdo con las fases de ejecución establecidas y a la normativa de seguridad. - Realiza el montaje de los escaparates en función de la imagen y conforme a las necesidades de la empresa.	E.CV.3.4. d. - Cumple con las normas específicas de seguridad de la empresa en el montaje y desmontaje del escaparate.

FIGURA PROFESIONAL

COMERCIO EXTERIOR (CE)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

COMERCIO EXTERIOR



UNIDAD DE COMPETENCIA 1. Realizar la gestión administrativa de las operaciones de importación y exportación de mercancías con el propósito de efectuar los trámites de la compraventa de productos.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Ejecutar las gestiones en el ámbito de su competencia para la importación y exportación de mercancías establecidas en la normativa vigente.	E.CE.1.1. Realiza operaciones en la importación y exportación de mercancías.	E.CE.1.1.a. - No realiza operaciones para la importación y exportación de mercancías.	E.CE.1.1.b. - Reconoce los procesos y procedimientos establecidos en la compraventa de mercancías. - Reconoce los operadores de Comercio Exterior y su ejecución.	E.CE.1.1.c. - Aplica los procedimientos establecidos en el proceso de Importación y exportación de mercancías. - Elabora un informe sobre el seguimiento de la importación y exportación de mercancías.	E.CE.1.1.d. - Respeta las normativas legales vigentes del comercio exterior (tributaria y aduanera) y la documentación derivada de la misma.
1.2. Aplicar las directrices establecidas en el portal de compraventa on line, a fin de que la empresa pueda adquirir las mercancías requeridas en función de sus necesidades.	E.CE.1.2. Conoce las directrices establecidas en el portal de compraventa on line y en la adquisición de mercancías.	E.CE.1.2.a. - No conoce las directrices establecidas en el portal de compraventa on line ni las directrices para la adquisición de mercancías.	E.CE.1.2.b. - Reconoce las directrices establecidas en el portal de compraventa online y en la adquisición de mercancías.	E.CE.1.2.c. - Establece parámetros de selección de clientes y proveedores. - Selecciona posibles clientes y proveedores de una base de datos para establecer negociaciones. - Elabora un informe para su inmediato superior sobre los clientes y proveedores seleccionados para su aprobación. - Aplica las directrices establecidas en el portal de compraventa on line.	E.CE.1.2.d. - Aplica responsablemente las leyes y reglamentos aduaneros vigentes en la adquisición de mercancías.
1.3. Verificar en el ámbito de su competencia que la gestión administrativa de las operaciones de compraventa nacional e internacional cumpla con la normativa vigente.	E.CE.1.3. Aplica la gestión administrativa de las operaciones de compraventa nacional e internacional en relación con la normativa vigente.	E.CE.1.3.a. - No aplica la gestión administrativa de las operaciones de compraventa nacional e internacional en relación con la normativa vigente.	E.CE.1.3.b. - Reconoce los medios de transporte de carga, INCOTERMS, documentación de soporte y acompañamiento de las operaciones aduaneras.	E.CE.1.3.c. - Elabora la versión preliminar del contrato de compraventa nacional e internacional en relación con la normativa vigente. - Aplica la gestión administrativa correspondiente a las operaciones de compraventa nacional e internacional. - Propone la versión final del contrato de compraventa a su inmediato superior para su aprobación.	E.CE.1.3.d. - Actúa con responsabilidad y rigor en la realización de la gestión administrativa de operaciones de compraventa nacional e internacional. - Cumple con las normativas nacional e internacional vigente para las operaciones de compraventa.
1.4. Verificar en el ámbito de su competencia que el seguro de las mercancías garantice la responsabilidad establecida en el contrato de compraventa nacional e internacional.	E.CE.1.4. Identifica el cumplimiento de lo establecido en el seguro de las mercancías, con respecto al contrato de compraventa nacional e internacional.	E.CE.1.4.a. - No identifica las cláusulas en el seguro de las mercancías que garanticen lo establecido en la póliza de seguro y el contrato de compraventa.	E.CE.1.4.b. - Reconoce los documentos de seguro de transporte y pólizas de seguros. - Identifica los riesgos y las necesidades de cobertura de las mercancías. - Reconoce la póliza de seguro que ofrezca la máxima cobertura a menor coste.	E.CE.1.4.c. - Realiza los partes operativos informando a las aseguradoras las aplicaciones que se deben imputar a las pólizas dentro de los plazos establecidos. - Elabora un informe del siniestro producido con las mercancías en caso de haberlo. - Calcula el valor de la prima en caso de un siniestro.	E.CE.1.4.d. - Cumple responsablemente con lo establecido en el seguro de mercancías, con respecto al contrato de compraventa nacional e internacional.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIO EXTERIOR



UNIDAD DE COMPETENCIA 2. Realizar operaciones de financiamiento de las transacciones nacionales e internacionales de mercancías con el objetivo de establecer los acuerdos de pago de los productos.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Obtener información necesaria de las empresas de exportación de mercancías con el propósito de facilitar las operaciones de comercialización de productos.	E.CE.2.1. Analiza la información de las empresas de exportación de mercancías con el propósito de facilitar las operaciones de comercialización de productos.	E.CE.2.1.a. - No analiza la información de empresas de exportación de mercancías.	E.CE.2.1.b. - Identifica a los clientes, competencias y canales de distribución de las empresas de exportación de mercancías.	E.CE.2.1.c. - Selecciona las empresas de exportación que cumplen con los requerimientos necesarios y los parámetros legales y comerciales. - Aplica los procesos de comercialización garantizando que la mercancía llegue a su destino de manera oportuna y segura. - Justifica la selección de la empresa de exportación a través de un informe de acuerdo con los requerimientos solicitados.	E.CE.2.1.d. - Justifica la selección de la empresa de exportación a través de un informe de acuerdo con los requerimientos solicitados. - Valora la confidencialidad del sistema financiero dentro de una organización.
2.2. Establecer en su ámbito de competencia el financiamiento de las operaciones comerciales minimizando los costos financieros.	E.CE.2.2. Establece el financiamiento de las operaciones comerciales minimizando los costos financieros.	E.CE.2.2.a. - No establece el financiamiento de las operaciones comerciales que minimizan los costos financieros.	E.CE.2.2.b. - Identifica el mercado financiero con el propósito de escoger la mejor opción.	E.CE.2.2.c. - Realiza cotizaciones de divisas. - Analiza la mejor opción de proforma presupuestaria. - Elabora proformas presupuestarias identificando la opción más apropiada para la toma de decisiones.	E.CE.2.2.d. - Demuestra actitud responsable y rigurosa en la minimización de los costos financieros. - Optimiza los costos financieros en las operaciones comerciales.
2.3. Gestionar la documentación pertinente para el cobro y pago de las operaciones de comercio internacional con la finalidad de mantener organizada la información financiera.	E.CE.2.3. Gestiona la documentación para el proceso de cobro y pago de las operaciones de comercio internacional.	E.CE.2.3.a. - No gestiona la documentación para el proceso de cobro y pago de las operaciones de comercio internacional.	E.CE.2.3.b. - Identifica los procesos vigentes de gestión de cobro y pago internacional.	E.CE.2.3.c. - Organiza la información financiera. - Elabora una bitácora con la documentación de cobro y pago de las operaciones de comercio internacional. - Revisa los documentos para verificar fechas para cobro y pago. - Elabora informes de las fechas de cobro y pago en función de los documentos existentes. - Realiza gestiones de cobro y pago de las operaciones de comercio internacional.	E.CE.2.3.d. - Demuestra interés y objetividad en las gestiones de cobro y pago de las operaciones de comercio internacional.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

COMERCIO EXTERIOR



2.4. Comprobar los procedimientos ejecutados en los medios de pago de las transacciones comerciales realizadas a crédito de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de compraventa internacional.	E.CE.2.4. Verifica los procedimientos realizados en el pago de las transacciones comerciales realizadas a crédito a partir de las condiciones establecidas en el contrato de compraventa internacional.	E.CE.2.4.a. - No verifica los procedimientos realizados en el pago de las transacciones comerciales realizadas a crédito a partir de las condiciones establecidas en el contrato de compraventa internacional.	E.CE.2.4.b. - Identifica los medios de pago que se utilizan en las transacciones comerciales internacionales estableciendo el valor real a pagar de las mercancías en el país de destino.	E.CE.2.4.c. - Analiza los procedimientos establecidos en las transacciones comerciales de acuerdo con el contrato de compraventa. - Comprueba los procedimientos realizados en el pago de las transacciones comerciales. - Verifica que se cumplan los plazos establecidos para los pagos de las transacciones comerciales. - Interpreta los resultados de la negociación para la toma de decisiones.	E.CE.2.4.d. - Interpreta los resultados de la negociación para la toma de decisiones.
2.5. Verificar en el ámbito de su competencia las operaciones de créditos de las exportaciones de mercancías con el fin de facilitar la venta de los productos en los mercados internacionales	E.CE.2.5. Identifica las operaciones de créditos de las exportaciones de mercancías en la venta de los productos en los mercados internacionales.	E.CE.2.5.a. - No identifica las operaciones de créditos de las exportaciones de mercancías.	E.CE.2.5.b. - Reconoce los diferentes convenios internacionales aplicables para la exportación. - Identifica las operaciones de créditos de las exportaciones de mercancías en la venta de productos.	E.CE.2.5.c. - Analiza las formas de financiación de las exportaciones. - Selecciona de acuerdo con su responsabilidad la mejor opción de financiamiento. - Elabora una propuesta con base en la mejor opción de financiamiento escogida.	E.CE.2.5. d. - Elabora una propuesta con base en la mejor opción de financiamiento escogida.
2.6. Gestionar en el ámbito de su competencia la documentación para la financiación de proyectos y suministros internacionales a fin de que la organización participe en licitaciones.	E.CE.2.6. Gestiona la documentación en la financiación de proyectos y suministros internacionales, con la finalidad de participar en las licitaciones.	E.CE.2.6.a. - No gestiona la documentación en la financiación de proyectos y suministros internacionales.	E.CE.2.6. b. - Diferencia los procedimientos de financiación de proyectos asociados a licitaciones o concursos nacionales a través de la operativización.	E.CE.2.6.c. - Clasifica los documentos que ingresan a las empresas por regímenes, impuestos y divisas. - Compila los requisitos necesarios para que la empresa participe en la licitación. - Elabora un informe de los resultados obtenidos en la licitación de proyectos y suministros.	E.CE.2.6. d. - Cumple con la normativa legal vigente en función de la actividad comercial dentro de la empresa.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIO EXTERIOR



UNIDAD DE COMPETENCIA 3. Realizar operaciones de compraventa de mercancías a nivel nacional e internacional con la finalidad de establecer relaciones comerciales efectivas.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Coordinar con el responsable del departamento de ventas las actividades inherentes para la identificación de los clientes y proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios y objetivos comerciales de la organización.	E.CE.3.1. Selecciona los clientes y proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios y objetivos comerciales de la organización.	E.CE.3.1.a. - No selecciona los clientes y proveedores potenciales, de acuerdo con los criterios y objetivos comerciales en la organización.	E.CE.3.1.b. - Identifica organismos, entidades y empresas que pueden suministrar información fiable asociadas a clientes y proveedores potenciales.	E.CE.3.1.c. - Propone clientes y proveedores potenciales para generar oportunidades de negocio. - Organiza acercamientos con clientes y proveedores para su inmediato superior. - Actualiza la cartera de clientes y proveedores utilizando programas informáticos.	E.CE.3.1.d. - Demuestra interés por la compra y venta nacional. - Valora el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente en el desarrollo de las operaciones de compra-venta.
3.2. Mantener en el ámbito de su competencia excelentes condiciones comerciales dentro de las operaciones de compraventa de mercancías a nivel internacional con el objetivo de promover las buenas relaciones presentes y futuras.	E.CE.3.2. Establece buenas relaciones comerciales en las operaciones de compraventa de mercancías a nivel internacional.	E.CE.3.2.a. - No establece buenas relaciones comerciales en las operaciones de compraventa de mercancías a nivel nacional.	E.CE.3.2.b. - Reconoce las ventajas absolutas y comparativas de la comercialización internacional. - Identifica los mecanismos que intervienen en el arbitraje internacional aplicando la resolución de conflictos dentro de una negociación.	E.CE.3.2.c. - Organiza las operaciones de compraventa de mercancías a nivel internacional. - Coordina con su inmediato superior las condiciones comerciales dentro de las operaciones de compraventa a nivel internacional.	E.CE.3.2.d. - Aplica responsablemente protocolos de negociación internacional a las operaciones de compraventa de mercancías.
3.3. Aplicar en su ámbito de su responsabilidad la negociación de la compraventa de mercancías de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.	E.CE.3.3. Realiza la negociación de compraventa de mercancías de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.	E.CE.3.3.a. - No realiza la negociación de compraventa de mercancías.	E.CE.3.3.b. - Reconoce las normativas nacionales e internacionales vigentes en función de la compraventa de mercancías. - Identifica las obligaciones del vendedor y comprador a nivel internacional llevando a cabo una negociación pertinente.	E.CE.3.3.c. - Participa en la negociación de la compraventa de las mercancías a nivel nacional e internacional. - Programa las negociaciones de compraventa de mercancías.	E.CE.3.3.d. - Aplica la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la compraventa de mercancías.
3.4. Participar en las operaciones de campañas promocionales de las mercancías con el objetivo de obtener mayor venta de productos.	E.CE.3.4. Propone campañas promocionales de las mercancías con el fin de obtener mayor venta de productos.	E.CE.3.4.a. - No propone campañas promocionales de las mercancías con el fin de obtener mayor venta de productos.	E.CE.3.4.b. - Distingue tipos de campañas promocionales de mercancías que obtengan mayor venta de productos.	E.CE.3.4.c. - Participa en actividades para campañas promocionales de mercancías establecidas. - Sugiere estrategias para las campañas promocionales de las mercancías seleccionadas. - Realiza un informe preliminar descriptivo sobre los resultados obtenidos de las campañas promocionales de las mercancías.	E.CE.3.4.d. - Aprecia la creatividad en las campañas promocionales con el fin de obtener mayor venta de productos.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIO EXTERIOR



UNIDAD DE COMPETENCIA 4. Realizar operaciones de logística nacional e internacional de mercancías cumpliendo con las normas de calidad establecidas.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
4.1. Verificar la distribución interna de las mercancías en el almacén y las operaciones de recepción para el aprovisionamiento de productos, aplicando la normativa de seguridad y salud laboral.	E.CE.4.1. Ordena según la distribución interna de las mercancías en el almacén y las operaciones de recepción de productos, aplicando los métodos de recepción de mercancías, la normativa de seguridad y salud laboral.	E.CE.4.1.a. - No ordena según la distribución interna de las mercancías en el almacén.	E.CE.4.1.b. - Identifica los espacios y condiciones del almacén.	E.CE.4.1.c. - Verifica las operaciones de recepción y distribución interna de productos en el almacén, tomando en cuenta los métodos de recepción de mercancías, las normativas de seguridad y salud laboral. - Efectúa la recepción, manipulación y distribución interna de productos. - Verifica que la mercancía se encuentre de acuerdo con la documentación establecida. - Coordina con otros departamentos la distribución de mercancías.	E.CE.4.1.d. - Evalúa el tiempo, el espacio disponible, la rotación y el estado físico de los productos.
4.2. Controlar las entradas de aprovisionamiento de mercancías en el ámbito nacional e internacional comprobando que se ajusten a las condiciones contratadas en los pedidos correspondientes.	E.CE.4.2. Registra las entradas de aprovisionamiento de mercancías a nivel nacional e internacional a partir de las condiciones contratadas en los pedidos correspondientes.	E.CE.4.2.a. - No registra las entradas de aprovisionamiento de mercancías a nivel nacional e internacional.	E.CE.4.2.b. - Reconoce el tipo de mercancía de prohibida importación ajustado a la normativa vigente.	E.CE.4.2.c. - Organiza las entradas de aprovisionamiento de mercancías a nivel nacional e internacional. - Examina posibles deterioros e inconsistencias existentes de las mercancías. - Reporta las novedades existentes en la recepción del producto. - Ubica los productos en el almacén de acuerdo con sus características.	E.CE.4.2.d. - Aplica responsablemente las directrices establecidas en la organización y gestión del almacén. - Valora la aplicación del protocolo de seguridad y protección para reducir los riesgos laborales.
4.3. Sugerir el aprovisionamiento para la reposición de mercancías nacionales e internacionales de acuerdo con las existencias y criterios establecidos por la empresa.	E.CE.4.3. Establece el aprovisionamiento o para la reposición de mercancías nacionales e internacionales de acuerdo con las existencias y criterios establecidos por la empresa.	E.CE.4.3.a. - No establece el aprovisionamiento o para la reposición de mercancías nacionales e internacionales de acuerdo con las existencias y criterios establecidos por la empresa.	E.CE.4.3.b. - Reconoce métodos de valoración de los inventarios mediante la utilización de la tarjeta Kardex. - Identifica la periodicidad para el aprovisionamiento de cada tipo de inventario.	E.CE.4.3.c. - Mantienen en orden los documentos y registros de inventarios. - Verifica el stock de productos registrando las entradas y salidas de mercancías en las tarjetas Kardex en físico y digital. - Realiza el pedido de aprovisionamiento de los productos que se encuentran fuera de stock al jefe de bodega. - Utiliza paquete informático aplicados al manejo del almacén. - Aplica la rotación de los productos en el almacén de acuerdo con el criterio de valoración establecido por la empresa.	E.CE.4.3.d. - Respeta los estándares de calidad y de cumplimiento estipulados en la actividad comercial de la empresa a nivel nacional e internacional. - Respeta los indicadores estipulados en los contratos de las distintas formas de entrada al mercado internacional.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE COMERCIO EXTERIOR



<p>4.4. Preparar las operaciones de expedición y distribución de mercancías nacionales e internacionales de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa.</p>	<p>E.CE.4.4.</p> <p>Aplica las operaciones de expedición y distribución de mercancías nacionales e internacionales a partir de las condiciones establecidas por la empresa.</p>	<p>E.CE.4.4.a.</p> <p>- No aplica las operaciones de expedición y distribución de mercancías nacionales e internacionales a partir de las condiciones establecidas por la empresa.</p>	<p>E.CE.4.4.b.</p> <p>- Reconoce la diferencia de las tres E (envase, empaque y embalaje) para la correcta distribución de las mercancías.</p> <p>- Identifica las características de los distintos tipos de embalaje según las particularidades del producto y su destino.</p>	<p>E.CE.4.4.c.</p> <p>- Verifica que la mercancía existente en el almacén cumpla las necesidades del pedido en cuanto a calidad y cantidad.</p> <p>- Prepara el pedido y embalaje del producto de acuerdo con sus características.</p> <p>- Verifica que la mercancía expedida vaya acompañada de la documentación necesaria y que los datos sean los correctos.</p> <p>- Selecciona el medio de transporte de acuerdo con las características de la mercancía.</p> <p>- Actualiza la información de empresas de transporte nacional e internacional.</p> <p>- Verifica que la mercancía llegue a su destino en las condiciones y plazos establecidos.</p> <p>- Da seguimiento a la mercancía de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa (estrategias de inventario).</p>	<p>E.CE.4.4.d.</p> <p>- Evalúa el proceso de expedición y distribución de mercancías a nivel nacional e internacional de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa para decisiones futuras.</p>
<p>4.5. Supervisar en el ámbito de su competencia el funcionamiento del almacén conforme a los criterios establecidos, a la normativa de seguridad y salud laboral y especificaciones técnicas.</p>	<p>E.CE.4.4.</p> <p>Supervisa el funcionamiento del almacén conforme a los criterios establecidos, la normativa de seguridad y salud laboral y especificaciones técnicas</p>	<p>E.CE.4.5.a</p> <p>- No supervisa el funcionamiento del almacén conforme a los criterios establecidos, la normativa de seguridad y salud laboral y especificaciones técnicas.</p>	<p>E.CE.4.5.b</p> <p>- Identifica procedimientos establecidos para el estado de conservación del almacén con relación al espacio físico, mobiliario, herramientas, menaje, medidas antincendios y señalética.</p>	<p>E.CE.4.5.c</p> <p>- Analiza el movimiento interno de las mercaderías en función de los criterios establecidos por la empresa y las medidas de seguridad y salud laboral.</p>	<p>E.CE.4.5.d</p> <p>- Evalúa el funcionamiento general del almacén conforme a los criterios establecidos.</p>



FIGURA PROFESIONAL

CONTABILIDAD (C)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE CONTABILIDAD



UNIDAD DE COMPETENCIA 1. Desarrollar el proceso contable en organizaciones económicas aplicando los principios, normas y disposiciones vigentes.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Verificar la validez de los documentos fuente empleados en una actividad económica en base a la normativa vigente.	E.C.1.1. Valida los documentos utilizados en una actividad económica en base a la normativa vigente.	E.C.1.1.a. - No valida los documentos utilizados en el proceso contable.	E.C.1.1.b. - Identifica los documentos comerciales y no comerciales utilizados en el proceso contable en función de los tipos de personas naturales o jurídicas según la actividad económica.	E.C.1.1.c. - Realiza cálculos contables establecidos en las transacciones efectuadas. - Prepara los documentos internos de la empresa según la normativa contable. - Prepara los comprobantes de ventas, comprobantes complementarios y comprobantes de retención según la normativa legal vigente. - Utiliza documentos específicos de control requeridos en la actividad económica.	E.C.1.1.d. - Aplica responsablemente la ley y la normativa legal vigente para justificar la operatividad de las diferentes transacciones.
1.2. Registrar las operaciones económicas y financieras realizadas por el ente contable de acuerdo con los principios, normas y disposiciones legales vigentes.	E.C.1.2. Registra las operaciones económicas y financieras de acuerdo con los principios, normas y disposiciones legales vigentes.	E.C.1.2.a. - No registra las operaciones económicas y financieras.	E.C.1.2.b. - Identifica las cuentas contables y el principio de partida doble en las transacciones comerciales.	E.C.1.2.c. - Efectúa las operaciones económicas y financieras utilizando el Plan y Catálogo de Cuentas en función de los diferentes tipos de empresas. - Registra las transacciones comerciales, ajustes contables y cierre de cuentas en los libros de entrada original de acuerdo con el Principio de Partida Doble. - Traslada las cuentas y sus valores de las transacciones comerciales al Libro Mayor. - Establece los saldos deudores y acreedores en los libros mayores y auxiliares. - Verifica la razonabilidad de los saldos deudores y acreedores mediante la elaboración del balance de comprobación ajustado. - Relaciona las operaciones económicas y financieras utilizando el Plan y Catálogo de Cuentas de acuerdo a las exigencias establecidas por la Superintendencia de Compañías y de Bancos.	E.C.1.2.d. - Aplica con responsabilidad disposiciones legales vigentes en función de los diferentes tipos de empresas.
1.3. Elaborar reportes y Estados Financieros requeridos por la organización económica según la normativa y disposiciones legales vigentes.	E.C.1.3. Elabora reportes y estados financieros según la normativa y disposiciones legales vigentes.	E.C.1.3.a. - No elabora reportes ni estados financieros.	E.C.1.3.b. - Identifica la estructura de los estados financieros.	E.C.1.3.c. - Elabora los estados financieros: estado de situación financiera, estado de resultados integral, flujo de caja. - Determina la situación financiera de la empresa de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF's. - Estructura las notas explicativas en relación a los estados financieros bajo las NIIF's. - Presenta los reportes financieros.	E.C.1.3.d. - Respeta la normativa y disposiciones legales vigentes en la elaboración de reportes financieros.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE CONTABILIDAD



UNIDAD DE COMPETENCIA 2. Cumplir con las obligaciones tributarias del sujeto pasivo de conformidad con la normativa vigente.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Determinar los tipos de contribuyentes según la actividad económica y financiera que realiza para la elaboración de los documentos pertinentes.	E.C.2.1. Identifica los tipos de contribuyentes según la actividad económica y financiera que realiza.	E.C.2.1.a. - No identifica los tipos de contribuyentes.	E.C.2.1.b. - Identifica las actividades económicas que realiza el sujeto pasivo. - Reconoce los tipos de contribuyentes acorde con la normativa tributaria.	E.C.2.1.c. - Describe al contribuyente los deberes formales que debe cumplir de acuerdo con la normativa vigente. - Explica al contribuyente sobre las alternativas más apropiadas en relación con su actividad económica.	E.C.2.1.d. - Valora el manejo transparente y responsable de las políticas económicas para el desarrollo del país. - Demuestra actitud responsable y honesta en las declaraciones de impuestos como un indicador de ética profesional y compromiso ciudadano.
2.2. Efectuar las operaciones tributarias de los diferentes contribuyentes de acuerdo con las disposiciones legales establecidas.	E.C.2.2. Elabora comprobantes autorizados de los diferentes contribuyentes de acuerdo con las disposiciones legales establecidas.	E.C.2.2.a. - No elabora ningún tipo de comprobante autorizado.	E.C.2.2.b. - Reconoce la ley para las operaciones tributarias.	E.C.2.2.c. - Llena los documentos fuente en base a la normativa vigente. - Selecciona los comprobantes de venta, retenciones y documentos complementarios que respaldan las obligaciones tributarias de acuerdo con las necesidades del contribuyente. - Aplica comprobantes de venta, retenciones y documentos complementarios físicos y electrónicos según la actividad económica de la empresa. - Maneja software tributario para emitir los comprobantes de venta, retenciones y documentos complementarios.	E.C.2.2.d. - Toma conciencia de la obligación de emitir y exigir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios al realizar actividades económicas. - Cumple responsablemente con las disposiciones legales para efectuar operaciones tributarias.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

CONTABILIDAD



2.3. Realizar las declaraciones y anexos tributarios conforme a las disposiciones, instrumentos e instructivos emitidos por la entidad de control correspondiente.	E.C.2.3. Realiza las declaraciones y anexos tributarios conforme a las disposiciones, instrumentos e instructivos emitidos por la entidad de control correspondiente.	E.C.2.3.a. - No realizar declaraciones ni anexos tributarios.	E.C.2.3.b. - Reconoce las herramientas informáticas pertinentes.	E.C.2.3.c. - Recopila la información contable para establecer la obligación tributaria del período correspondiente. - Determina el valor de los tributos establecidos en los formularios correspondientes. - Efectúa las declaraciones con sus respectivos anexos tributarios. - Utiliza el DIMM para realizar las declaraciones del servicio en línea de la entidad reguladora.	E.C.2.3.d. - Cumple de forma transparente y responsable con las políticas económicas para el desarrollo del país.
2.4 Proporcionar información relevante y suficiente para la toma de decisiones administrativas y financieras.	E.C.2.4. Proporciona información relevante y para la toma de decisiones administrativas y financieras.	E.C.2.4.a - No proporciona información.	E.C.2.4.b - Identifica las fechas máximas de pago de las obligaciones para evitar sanciones por el incumplimiento de los tributos.	E.C.2.4.c - Verifica el llenado correcto de formularios y anexos de los diferentes tributos. - Planifica la disponibilidad de los recursos financieros para el pago de los tributos. - Reporta la información tributaria al organismo pertinente con la finalidad de cumplir con las obligaciones correspondientes.	E.C.2.4.d - Demuestra actitud ética y profesional en el suministro de información relevante para la toma de decisiones administrativas y financieras.



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

CONTABILIDAD



UNIDAD DE COMPETENCIA 3. Ejecutar actividades administrativas para la gestión del talento humano en entidades públicas o privadas aplicando la normativa vigente.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Participar en la realización de las tareas operativas de la gestión del talento humano de acuerdo con el ámbito empresarial.	E.C.3.1. Participa en la realización de las tareas operativas de la gestión del talento humano de acuerdo con el ámbito empresarial.	E.C.3.1.a. - No participa en la realización de las tareas operativas de la gestión del talento humano.	E.C.3.1.b. - Identifica las funciones del departamento de talento humano de acuerdo con los requerimientos y normativas de la empresa.	E.C.3.1.c. - Efectúa la actualización de expedientes del talento humano, reposos, permisos, asistencias e inasistencias y demás información relacionada con el personal. - Participa en la elaboración de informes de los trabajadores referentes a nóminas, sanciones del talento humano, horas extras, comisiones y demás tareas inherentes a la función de acuerdo con la política de la empresa. - Aplica el Código de Trabajo en la gestión del talento humano.	E.C.3.1.d. - Valora la importancia de la gestión del Talento Humano.
3.2. Elaborar los documentos soporte de la gestión laboral de acuerdo con las normativas y políticas establecidas por la empresa.	E.C.3.2. Registra las operaciones económicas y financieras de acuerdo con los principios, normas y disposiciones legales vigentes.	E.C.3.2.a. - No elabora los documentos soporte de la gestión laboral.	E.C.3.2.b. - Identifica los documentos del subsistema inherente al proceso de nómina para la gestión de talento humano. - Identifica los procesos legales de la documentación relacionada con los organismos laborales y de seguridad social que intervienen en el proceso.	E.C.3.2.c. - Registra la información en las diferentes clases de contratos acorde a la Ley y la normativa que indica el Ministerio de Trabajo. - Realiza fichas personales, actas de finiquito y liquidaciones de pago, entre otros. - Maneja el subsistema de remuneraciones y beneficios de sociales.	E.C.3.2.d. - Cumple con los principios, normas y disposiciones legales vigentes para el registro de operaciones económicas y financieras.
3.3. Reportar el registro de los documentos de información laboral y de seguridad social requeridos por los organismos de control utilizando los sistemas informáticos.	E.C.3.3 Reporta el registro de los documentos de información laboral y de seguridad social requeridos por los organismos de control	E.C.3.3.a. - No reporta registros de los documentos de información laboral ni de seguridad social.	E.C.3.3.b. - Reconoce los documentos de información laboral y seguridad social requeridos por los organismos de control	E.C.3.3.c. - Verifica la información convencional e informática de los documentos. - Facilita oportunamente la información validada por los organismos de control. - Maneja el servicio en línea del Ministerio de Trabajo y el IESS.	E.C.3.3.d. - Valora el cuidado de los equipos ofimáticos de la organización económica.

FIGURA PROFESIONAL

GESTIÓN ADMINISTRATIVA (GA)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



UNIDAD DE COMPETENCIA 1. Elaborar comunicaciones internas y externas en lengua propia o extranjera aplicando las normas establecidas por la empresa.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Elaborar comunicaciones internas y externas en lengua propia o extranjera, aplicando las normas establecidas por la empresa.	E.GA.1.1 Ejecuta procesos de comunicación interna y externa en lengua propia o extranjera, aplicando las normas establecidas por la empresa.	E.GA.1.1.a. - No ejecuta ningún proceso de comunicación ni interna ni externa.	E.GA.1.1.b. - Identifica las técnicas de comunicación que facilitan la coordinación de actividades en su entorno.	E.GA.1.1.c. - Analiza los elementos que intervienen en la comunicación alcanzando procesos efectivos. - Ejecuta de manera adecuada las técnicas de comunicación. - Utiliza recursos técnicos y tecnológicos para lograr una rápida y eficaz comunicación. - Transmite mensajes mediante la comunicación oral a través del lenguaje verbal y no verbal. - Aplica correctamente el proceso de comunicación. - Elabora comunicaciones internas y externas en lengua propia o extranjera.	E.GA.1.1.d. - Valora la importancia de la comunicación en los procesos y procedimientos de organización. - Respeta el proceso de comunicación dentro y fuera de la empresa.
1.2. Establecer el tipo de documento a elaborarse en función del requerimiento presentado y la verificación de la información obtenida.	E.GA.1.2. Establece el tipo de documento a elaborarse en función del requerimiento presentado y la verificación de la información obtenida.	E.GA. 1.2.a. - No elabora ningún tipo de documento.	E.GA.1.2.b. - Identifica la información que permita la elaboración del documento.	E.GA.1.2.c. - Selecciona la información que permita la elaboración del documento. - Verifica la pertinencia en la selección de la información. - Elabora documentos en función del requerimiento establecido verificando la información presentada. - Aplica las directrices establecidas en la organización y gestión del almacén.	E.GA.1.2.d. - Valora la aplicación del protocolo de seguridad y protección para reducir los riesgos laborales.
1.3. Elaborar el documento requerido de acuerdo con la política de la empresa.	E.GA.1.3. Elabora diferentes tipos de correspondencia o documentos requeridos de acuerdo con la política de la empresa.	E.GA.1. 3.a. - No elabora ninguna correspondencia o documento requerido.	E.GA.1.3.b. - Identifica tipos de correspondencia o documentos según la política de la empresa.	E.GA.1.3.c. - Selecciona el tipo de herramienta ofimática a utilizarse en la elaboración del documento. - Determina el estilo del documento a realizarse. - Redacta el documento en forma clara, completa y concisa acorde al estilo y nivel de formalidad de la comunicación. - Redacta comunicaciones en función de los diferentes requerimientos de la empresa. - Redacta documentos de diferentes modelos tomando en cuenta aspectos de fondo, y presentación. - Verifica la correcta aplicación de las reglas ortográficas y signos de puntuación generando una reacción positiva al mensaje enviado. - Presenta el documento para la aprobación y firma por parte de la autoridad competente.	E.GA.1.3.d. - Demuestra interés por presentar correctamente los trabajos escritos. - Valora la expresión correcta y la utilización de los términos adecuados en su ámbito de competencia.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



UNIDAD DE COMPETENCIA 2. Desarrollar las actividades de gestión documental y archivo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la normativa vigente

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Registrar el ingreso y salida de la documentación física y/o digital de acuerdo con las políticas y normativa vigente.	E.GA.2.1. Registra el ingreso y salida de la documentación física y/o digital de acuerdo con las políticas y/o normativas vigentes.	E.GA.2.1.a. - No Registra ni el ingreso ni la salida de la documentación física y/o digital	E.GA.2.1.b. - Identifica métodos de clasificación, ordenación y custodia documental.	E.GA.2.1.c. - Recapta la documentación física y/o digital de acuerdo con los procedimientos establecidos. - Realiza el registro de la correspondencia de entrada y/o de salida de la empresa. - Despacha la documentación física y/o digital de acuerdo con los canales de distribución establecidos por la empresa. - Analiza que la documentación física y/o digital dirigida a la empresa se encuentre íntegra, con su respaldo de acuerdo con la normativa vigente. - Realiza el seguimiento al documento a través de equipos físicos y digitales, de manera administrativa hasta el cumplimiento del trámite.	E.GA.2.1.d. - Valora la importancia de la gestión documental, así como de las normas y procedimientos establecidos.
2.2. Clasificar la documentación de acuerdo con las políticas de la empresa.	E.GA.2.2. Clasifica la documentación de acuerdo con las políticas establecidas.	E.GA.2.2.a. - No clasifica la documentación.	E.GA.2.2.b. - Identifica qué tipo de documentación debe o no cumplir con el proceso archivístico.	E.GA.2.2.c. - Analiza los flujos documentales y sus responsables. - Aplica los principios generales y archivísticos en función del ciclo vital del documento. - Genera las series documentales de cada unidad administrativa. - Establece los expedientes, con su respectivo soporte.	E.GA.2.2.d. - Toma conciencia de la importancia de la documentación como medio probatorio de las actividades empresariales. - Valora la organización de la documentación en los procedimientos establecidos en la normativa vigente.
2.3. Integrar los expedientes de acuerdo con las series documentales identificadas.	E.GA.2.3. Integra los expedientes de acuerdo con las series documentales identificadas.	E.GA.2.3.a. - No integra los expedientes.	E.GA.2.3.b. - Identifica los métodos archivísticos. - Identifica los contenedores adecuados para la organización archivística.	E.GA.2.3.c. - Archiva la documentación aplicando los diferentes métodos de clasificación, ordenación y custodia documental. - Utiliza los contenedores adecuados para la integración y conservación de los expedientes en la unidad administrativa.	E.GA.2.3.d. - Valora la importancia de la gestión de archivo documental, así como las normas y procedimientos establecidos. - Asume con responsabilidad los trabajos de integración y conservación de expedientes.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



2.4. Realizar la descripción archivística conforme con los procedimientos establecidos por la empresa.	E.GA.2.4. Realiza la descripción archivística conforme con los procedimientos establecidos.	E.GA.2.4.a. - No realiza la descripción archivística.	E.GA.2.4.b. - Clasifica los expedientes por asunto en función de las actividades, por asunto, alfabético, numérico, cronológico y mixto .	E.GA.2.4.c. - Ordena los documentos de archivo dentro del expediente de manera secuencial conforme se generen o se reciban. - Realiza el expurgo y foliación de los expedientes posterior al cierre de estos. - Detalla la documentación en la tabla de clasificación documental.	E.GA.2.4.d. - Valora la importancia de la gestión documental y archivo, así como las normas y procedimientos de organización. - Valora la importancia de la tabla de clasificación documental de conformidad a la normativa y procedimientos.
2.5. Archivar los expedientes de acuerdo con los diferentes tipos de soporte en función de los procedimientos establecidos por la empresa.	E.GA.2.5. Archiva los expedientes de acuerdo con los diferentes tipos de soporte en función de los procedimientos establecidos.	E.GA.2.5.a. - No archiva los expedientes.	E.GA.2.5.b. - Identifica los diversos tipos de soportes para archivar los documentos.	E.GA.2.5.c. - Archiva la documentación aplicando los diferentes métodos de clasificación ordenación y custodia documental. - Utiliza los contenedores apropiados para archivar los documentos en función de los equipos físicos y digitales. - Organiza los expedientes dentro de los archivadores conforme el ordenamiento establecido.	E.GA.2.5.d. - Asume con responsabilidad y confidencialidad los trabajos encomendados, de manera administrativa.
2.6. Transferir al archivo central, los expedientes de manera física y/o digital en función a los plazos establecidos y la normativa vigente.	E.GA.2.6. Transfiere los expedientes de manera física y/o digital al archivo central en función a los plazos establecidos y a la normativa vigente.	E.GA.2.6.a. - No transfiere los expedientes al archivo central.	E.GA.2.6.b. - Identifica la documentación de acuerdo con el criterio archivístico.	E.GA.2.6.c. - Actualiza el inventario de transferencia con los expedientes que han cumplido su plazo de conservación en la unidad administrativa. - Prepara los expedientes que serán transferidos al archivo central. - Verifica los expedientes que han cumplido con los plazos de conservación. - Organiza la documentación de acuerdo con el criterio archivístico, determinado su disposición final.	E.GA.2.6. d. - Valora la importancia del trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente.
2.7. Atender los requerimientos de préstamos de expedientes a usuarios, cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente.	E.GA.2.7. Cumple con los requerimientos de préstamos de expedientes a usuarios en función de lo establecido en la normativa vigente.	E.GA.2.7.a. - No cumple con los requerimientos de préstamos de expedientes a usuarios.	E.GA.2.7.b. - Reconoce los requerimientos para el préstamo de documentación requerida por los usuarios a través de los instrumentos de búsquedas establecidas.	E.GA.2.7.c. - Localiza la documentación requerida por los usuarios a través de los instrumentos de búsquedas establecidas. - Determina el nivel de accesibilidad de la documentación solicitada previo a su entrega de acuerdo con las políticas y procedimientos internos. - Realiza el registro del préstamo documental en los formatos establecidos, de acuerdo con la política de la empresa. - Facilita la documentación requerida al usuario, así como la certificación de copias de ser el caso. - Recibe la documentación entregada en préstamo documental revisando su integridad y estado físico.	E.GA.2.7.d. - Actúa responsablemente en la devolución de la documentación cedida en préstamo.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



UNIDAD DE COMPETENCIA 3. Organizar los procesos de gestión administrativa en función de los requerimientos de la empresa.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Planificar el trabajo administrativo de acuerdo con los requerimientos establecidos por la empresa.	E.GA.3.1. Planifica el trabajo administrativo en función de los requerimientos establecidos.	E.GA.3.1.a. - No planifica el trabajo administrativo.	E.GA.3.1.b - Identifica las actividades periódicas, esporádicas y puntuales de su gestión administrativa.	E.GA.3.1. c. - Establece las tareas diarias semanales, mensuales y anuales con en base a la prioridad. - Realiza la planificación del trabajo administrativo en función de los requerimientos establecidos. - Verifica el cumplimiento de tareas programadas. - Reprograma actividades no cumplidas.	E.GA.3.1.d. - Valora el trabajo metódico, organizado y realizado eficazmente. - Asume con responsabilidad los trabajos encomendados.
3.2. Atender a los clientes que visitan la empresa resolviendo problemas e inquietudes con la finalidad de brindar calidad en el servicio.	E.GA.3.2. Resuelve problemas e inquietudes de los clientes con la finalidad de brindar un buen servicio.	E.GA.3.2.a. - No resuelve problemas e inquietudes de los clientes.	E.GA.3.2.b. - Identifica las técnicas y estrategias de atención al usuario. - Reconoce los diferentes tipos de clientes, de acuerdo con el servicio que brinda la empresa.	E.GA.3.2.c. - Aplica las técnicas y estrategias de atención al cliente. - Brinda una atención personalizada y profesional enfocada a dar una buena imagen de la organización.	E.GA.3.2.d. - Mantiene una actitud positiva frente al trabajo. - Aplica los criterios de calidad total en el trabajo administrativo brindando un servicio de calidad y calidez.
3.3. Organizar actividades y eventos corporativos atendiendo a los requerimientos de la empresa.	E.GA.3.3 Organiza actividades y eventos atendiendo a los requerimientos y necesidades.	E.GA.3.3.a. - No organiza actividades ni eventos corporativos	E.GA.3.3.b. - Reconoce los tipos de eventos de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario.	E.GA.3.3.c. - Revisa la documentación relacionada con la actividad o evento programado. - Registra en la agenda las actividades establecidas, manteniendo una organización adecuada de los eventos. - Programa entrevistas, reuniones, viajes y/o eventos. - Delega tareas realizando el respectivo seguimiento y supervisión. - Coordina la logística necesaria para el desarrollo de actividades y/o eventos.	E.GA.3.3.d. - Asume responsablemente la organización de actividades y eventos según los requerimientos. - Cumple con las normas establecidas y el protocolo necesario para la programación de eventos.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA



UNIDAD DE COMPETENCIA 4. Realizar operaciones inherentes al manejo básico del proceso contable de acuerdo con la normativa vigente

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
4.1. Verificar la validez de los documentos fuente empleados en una actividad económica en base a la normativa vigente.	E.GA.4.1. Verifica la validez de los documentos fuente empleados en actividades económicas.	E.GA.4.1.a. - No verifica la validez de los documentos fuente.	E.GA.4.1.b. - Reconoce el manejo básico de procesos contables de acuerdo con la normativa vigente. - Identifica los tipos de personas naturales o jurídicas según la actividad económica.	E.GA.4.1.c. - Realiza cálculos financieros establecidos en las transacciones efectuadas. - Llena los documentos internos de la empresa y comprobantes de ventas que sustentan la transferencia de dominio del bien o servicio. - Utiliza documentos específicos de control requerido en la actividad económica. - Clasifica los documentos comerciales y no comerciales utilizados en el proceso contable.	E.GA.4.1.d. - Demuestra ética profesional en el manejo de los valores económicos de la empresa. - Valora la importancia de llenar documentos mercantiles de forma adecuada. - Respeta la normativa vigente en la elaboración de registros contables.
4.2. Registrar las operaciones económicas y financieras realizadas por el ente contable de acuerdo con los principios, normas y disposiciones legales vigentes.	E.GA.4.2. Registra las operaciones económicas y financieras de acuerdo con los principios, normas y disposiciones legales vigentes.	E.GA.4.2.a. - No registra las operaciones ni económicas ni financieras	E.GA.4.2.b. - Identifica los principios, normas y disposiciones legales. - Identifica las cuentas contables, según la actividad de la empresa.	E.GA.4.2.c. - Establece los saldos deudores y acreedores en los libros mayores y auxiliares en base a las normas establecidas. - Verifica la razonabilidad de los saldos deudores y acreedores mediante la elaboración del balance de comprobación ajustado. - Efectúa las transacciones comerciales y cierre de cuentas registrándolos en los libros de entrada original de acuerdo con el principio de partida doble. - Aplica las operaciones económicas y financieras utilizando el plan y catálogo de cuentas emitido por la Superintendencia de Compañías y de Bancos.	E.GA.4.2.d. - Respeta la normativa vigente en la elaboración de registros contables.
4.3. Elaborar reportes y estados financieros requeridos por la organización económica según la normativa y disposiciones legales vigentes.	E.GA.4.3. Elabora reportes y estados financieros a partir de la normativa y disposiciones legales vigentes.	E.GA.4.3.a. - No elabora reportes ni estados financieros.	E.GA.4.3.b. - Reconoce la normativa y disposiciones legales nacionales e internacionales de contabilidad.	E.GA.4.3.c. - Presenta reportes contables teniendo en cuenta los principios de control interno Institucional. - Establece el resultado del ejercicio económico, con sujeción a las normas internacionales de contabilidad.	E.GA.4.3.d. - Actúa bajo principios de confidencialidad en la transmisión de información.

FIGURA PROFESIONAL

GESTIÓN Y DESARROLLO (GDC)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



UNIDAD DE COMPETENCIA		1. Realizar de manera participativa el diagnóstico sociocultural de la comunidad, priorizando los problemas y necesidades detectados y definiendo potenciales campos de acción.			
ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Establecer acercamientos con líderes y lideresas de las organizaciones políticas, religiosas, deportivas y sociales de la comunidad, identificando el rol que cumplen en el contexto comunitario.	E.GDC.1.1. Establece acercamientos con líderes y lideresas de las organizaciones políticas, religiosas, deportivas y sociales de la comunidad, identificando el rol que cumplen en el contexto comunitario.	E.GDC.1.1.a. - No establece acercamientos con líderes y lideresas de las organizaciones políticas, religiosas, deportivas y sociales de la comunidad.	E.GDC.1.1.b. - Identifica las organizaciones para establecer acercamientos con los líderes y lideresas de la comunidad. - Reconoce la cultura y estructura organizacional de la comunidad. - Reconoce las funciones que cumplen los líderes y lideresas dentro de la comunidad.	E.GDC.1.1.c. - Visita a las organizaciones de la comunidad para tratar sobre posibles proyectos a desarrollar. - Busca el apoyo de organizaciones de la comunidad para la ejecución de proyectos a desarrollar. - Resalta la importancia de la participación de todos los miembros de la comunidad en la identificación de sus problemas y planteamiento de soluciones. - Define estrategias de coparticipación de los actores sociales y la comunidad en general, que viabilicen la ejecución de posibles proyectos.	E.GDC.1.1.d. - Valora la importancia del acercamiento con organizaciones políticas, religiosas, deportivas y sociales de la comunidad. - Respeta las opiniones de las personas participantes en el diagnóstico sociocultural. - Fomenta la participación activa de los actores de la comunidad.
	E.GDC.1.2. Recaba información sobre problemas y necesidades que se presentan en la comunidad, mediante la aplicación de diferentes técnicas y herramientas de investigación.	E.GDC.1.2.a. - No recaba información sobre problemas y necesidades que se presentan en la comunidad.	E.GDC.1.2.b. - Reconoce técnicas y herramientas de investigación, sus características y aplicaciones.	E.GDC.1.2.c. - Analiza las características socioculturales y económicas del grupo a investigar en la comunidad. - Informa con claridad y precisión el propósito de la información a recolectar en las entrevistas. - Indaga mediante la observación y de manera participativa, situaciones o problemas que preocupan a la comunidad, identificando sus factores causales. - Aplica al grupo investigado un cuestionario básico que permita recabar criterios sobre las necesidades y problemas existentes en la comunidad. - Recopila información sobre conocimientos ancestrales para la organización de una biblioteca comunitaria, mediante entrevistas a los miembros de la comunidad y respetando los derechos de autoría y propiedad intelectual.	E.GDC.1.2.d. - Valora la importancia de seleccionar las técnicas y herramientas de investigación adecuadas para la realización de un diagnóstico sociocultural.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



1.3. Determinar de manera participativa los problemas y necesidades existentes en la comunidad, priorizándolos según su relevancia.	E.GDC.1.3. Determina de manera participativa los problemas y necesidades existentes en la comunidad, priorizándolos según su relevancia.	E.GDC.1.3.a. - No determina de manera participativa los problemas y necesidades existentes en la comunidad, priorizándolos según su relevancia.	E.GDC.1.3.b. - Identifica problemas y necesidades que puedan existir en la comunidad, de forma participativa y priorizándolos según su relevancia. - Define los escenarios que requieren intervención.	E.GDC.1.3.c. - Establece en conjunto con la comunidad, los criterios de priorización de los problemas y necesidades detectados, considerando el interés planteado por el grupo investigado. - Prioriza junto a la comunidad los problemas y necesidades detectados, con base en los criterios determinados. - Define los potenciales beneficiarios en los diferentes escenarios de acuerdo con los requerimientos a atender, en compañía de líderes, lideresas o dirigentes comunitarios. - Analiza la disponibilidad de recursos físicos, económicos, humanos y logísticos que podrían utilizarse para recabar información.	E.GDC.1.3.d. - Actúa con responsabilidad y compromiso ante la priorización de necesidades de la comunidad. - Demuestra empatía frente a la participación de cada uno de los miembros de la comunidad.
1.4. Establecer en consenso con los líderes comunitarios los campos de acción a implementar, considerando su prioridad y factibilidad de ejecución.	E.GDC.1.4. Establece en consenso con los líderes comunitarios los campos de acción a implementar, considerando su prioridad y factibilidad de ejecución.	E.GDC.1.4.a. - No establece los campos de acción a implementar con los líderes comunitarios.	E.GDC.1.4.b. - Reconoce los campos de acción requeridos, estableciendo un orden de prioridad y factibilidad de ejecución.	E.GDC.1.4.c. - Presenta a los actores sociales y líderes comunitarios los resultados de la investigación realizada. - Analiza la viabilidad de ejecución de proyectos comunitarios, aprovechando las capacidades locales y el apoyo externo.	E.GDC.1.4.d. - Respeta las opiniones de los líderes comunitarios para llegar a un consenso.
1.5. Presentar a la comunidad y aliados estratégicos los campos de acción factibles de ejecutar, propiciando un consenso sobre la prioridad de su implementación.	E.GDC.1.5. Presenta a la comunidad y aliados estratégicos los campos de acción factibles de ejecutar, propiciando un consenso sobre la prioridad de su implementación.	E.GDC.1.5.a. - No presenta a la comunidad y aliados estratégicos los campos de acción factibles de ejecutar.	E.GDC.1.5.b. - Reconoce los campos de acción factibles para su difusión e implementación. - Identifica estrategias adecuadas para consensuar la prioridad de los proyectos a implementar.	E.GDC.1.5.c. - Coordina con dirigentes y actores sociales la realización de la asamblea comunitaria para informar sobre los resultados del diagnóstico. - Socializa a la comunidad los resultados del diagnóstico y los campos de acción atender las necesidades urgentes. - Describe el esquema del plan de trabajo, resaltando la factibilidad de su ejecución.	E.GDC.1.5.d. - Sensibiliza a todos los miembros de la asamblea, a involucrarse y participar en los campos de acción a desarrollar. - Incentiva la organización de un plan estratégico para el logro de los objetivos comunitarios.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



UNIDAD DE COMPETENCIA		2. Elaborar proyectos comunitarios, estableciendo estrategias que propicien la participación coordinada de sus líderes, actores sociales, organizaciones y comunidad en general, así como el apoyo de aliados estratégicos.			
ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Elaborar el anteproyecto de atención al requerimiento de la comunidad, tomando en consideración las potencialidades identificadas en la fase de diagnóstico.	E.GDC.2.1. Elabora el anteproyecto de atención al requerimiento de la comunidad, tomando en consideración las potencialidades identificadas en la fase de diagnóstico.	E.GDC.2.1.a. - No elabora el anteproyecto de atención al requerimiento de la comunidad.	E.GDC.2.1.b. - Identifica el tipo de proyecto a implementarse según las prioridades detectadas.	E.GDC.2.1.c. - Analiza de manera participativa el problema o necesidad a resolver, a partir del diagnóstico realizado. - Define junto a los beneficiarios el tipo de proyecto que se va a trabajar en la comunidad, estableciendo objetivos claros y alcanzables. - Revisa las características de la población a ser atendida con el proyecto comunitario. - Determina la secuencia de actividades a realizar en el proyecto, verificando su correspondencia con los objetivos propuestos. - Establece los recursos requeridos para la ejecución del proyecto. - Propone estrategias de participación y apoyo de la comunidad y organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales. - Analiza junto a los beneficiarios la factibilidad de ejecución del proyecto. - Propone un cronograma tentativo de ejecución del proyecto.	E.GDC.2.1.d. - Valora la importancia de implementar proyectos comunitarios. - Valora la participación de la comunidad en el análisis y priorización de los problemas y necesidades que desean resolver.
	E.GDC.2.2. Analiza el anteproyecto con los actores sociales de la comunidad, definiendo las estrategias de ejecución y participación comunitaria.	E.GDC.2.2.a. - No analiza el anteproyecto con los actores sociales de la comunidad.	E.GDC.2.2.b. - Identifica las estrategias de ejecución y participación comunitaria. - Reconoce las características de factibilidad de un anteproyecto.	E.GDC.2.2.c. - Presenta el anteproyecto a los actores sociales para consensuar los ajustes requeridos. - Explica las estrategias propuestas para la ejecución del proyecto. - Establece los compromisos de participación de los líderes comunitarios y organismos gubernamentales y no gubernamentales. - Constituye formalmente el equipo de trabajo que va a llevar a cabo el proyecto. - Concreta las responsabilidades que cada uno de los miembros del equipo de trabajo asumirá en la ejecución del proyecto.	E.GDC.2.2.d. - Valora la participación de la comunidad en el análisis y priorización de los problemas y necesidades que desean resolver. - Valora la importancia del trabajo colaborativo de todos los actores comunitarios.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



<p>2.3. Elaborar de manera participativa el proyecto comunitario definitivo, desarrollando todos los componentes que exige una estructura básica.</p>	<p>E.GDC.2.3. Elabora de manera participativa el proyecto comunitario definitivo, desarrollando todos los componentes que exige una estructura básica.</p>	<p>E.GDC.2.3.a. - No elabora de manera participativa el proyecto comunitario definitivo.</p>	<p>E.GDC.2.3.b. - Identifica las etapas de un proyecto comunitario. - Reconoce la importancia de cada uno de los elementos que componen un proyecto comunitario. - Reconoce las características de factibilidad de un anteproyecto.</p>	<p>E.GDC.2.3.c. - Concreta claramente los objetivos y metas a cumplir en el proyecto. - Especifica la secuencia de actividades a desarrollar en el proyecto, definiendo las estrategias de ejecución. - Precisa los recursos humanos, técnicos y materiales requeridos para la ejecución del proyecto. - Calcula los costos de ejecución del proyecto y estructura el presupuesto. - Elabora el cronograma de actividades del proyecto, indicando los responsables. - Establece los indicadores y metodología de evaluación del proyecto.</p>	<p>E.GDC.2.3.d. - Respeta el criterio de las personas en la definición de los elementos de un proyecto comunitario. - Valora la importancia del trabajo cooperativo en la elaboración de un proyecto comunitario.</p>
<p>2.4. Socializar a la comunidad el proyecto a ejecutar, procurando su comprensión, motivación y compromiso de participación.</p>	<p>E.GDC.2.4. Socializa a la comunidad el proyecto a ejecutar, procurando su comprensión, motivación y compromiso de participación.</p>	<p>E.GDC.2.4.a. - No socializa a la comunidad el proyecto a ejecutar.</p>	<p>E.GDC.2.4.b. - Reconoce técnicas de comunicación que faciliten la comprensión del proyecto comunitario a ejecutar.</p>	<p>E.GDC.2.4.c. - Coordina con los actores sociales la realización de la asamblea comunitaria para informar sobre el proyecto a ejecutar. - Explica detalladamente en qué consiste el proyecto comunitario a ejecutar. - Convoca a los directivos y autoridades de los organismos gubernamentales y no gubernamentales, para que informen a la comunidad sobre su participación y el apoyo que brindarán al proyecto comunitario. - Responde las preguntas que formule la asamblea, procurando despejar todas las dudas que puedan plantearse.</p>	<p>E.GDC.2.4.d. - Incentiva a todos los miembros de la asamblea a involucrarse y participar en el proyecto a desarrollar. - Fomenta la participación democrática de la comunidad en la asamblea.</p>

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



UNIDAD DE COMPETENCIA 3. Implementar proyectos comunitarios, aprovechando las capacidades endógenas de la comunidad y el apoyo de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Gestionar junto a la comunidad el financiamiento y auspicio del proyecto comunitario ante organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, coordinando todas las actividades con las autoridades locales y siguiendo los procedimientos formalmente establecidos.	E.GDC.3.1. Gestiona junto a la comunidad el financiamiento y auspicio del proyecto comunitario ante organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, coordinando todas las actividades con las autoridades locales y siguiendo los procedimientos formalmente establecidos.	E.GDC.3.1.a. - No gestiona junto a la comunidad el financiamiento y auspicio del proyecto comunitario ante organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.	E.GDC.3.1.b. - Reconoce instituciones nacionales e internacionales, públicas y privadas, Fundaciones y ONG, que puedan financiar y auspiciar el proyecto comunitario.	E.GDC.3.1.c. - Elabora el portafolio promocional del proyecto comunitario. - Explica a los representantes de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales la versión final del proyecto, junto a los representantes comunitarios. - Participa con los actores sociales en la negociación de las condiciones de financiamiento y/o auspicio. - Participa en la formalización de apoyos al proyecto, mediante la suscripción de convenios o cartas de compromiso entre los aliados estratégicos y los representantes de la comunidad.	E.GDC.3.1.d. - Muestra interés por buscar aliados estratégicos para la ejecución de proyectos comunitarios. - Valora la importancia del apoyo prestado por organismos y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales comunitarios. - Valora la participación de la comunidad en el análisis y priorización de los problemas y necesidades que desean resolver.
3.2. Realizar la promoción y difusión del proyecto, utilizando medios y estrategias que permitan llegar a todos los miembros de la comunidad y propicien su involucramiento.	E.GDC.3.2. Realiza la promoción y difusión del proyecto, utilizando medios y estrategias que permitan llegar a todos los miembros de la comunidad y propicien su involucramiento.	E.GDC.3.2.a. - No realiza la promoción y difusión del proyecto.	E.GDC.3.2.b. - Reconoce medios y estrategias de difusión y promoción del proyecto. - Identifica recursos y materiales de promoción y difusión del proyecto. - Reconoce las características de factibilidad de un anteproyecto.	E.GDC.3.2.c. - Establece la estrategia y actividades de promoción y difusión del proyecto, considerando el contexto comunitario. - Entrega la información para la elaboración del material promocional en relaciones públicas. - Revisa el material gráfico y escrito a utilizar en la difusión del proyecto, junto a la representación comunitaria. - Distribuye el material de promoción del proyecto a los medios de difusión. - Realiza el seguimiento y evaluación participativa de las actividades de promoción y difusión del proyecto.	E.GDC.3.2.d. - Demuestra respeto y empatía ante todos los miembros de la comunidad. - Mantiene una actitud perseverante frente a situaciones adversas que se presentan. - Juzga la importancia de promocionar y difundir el proyecto realizado.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



3.3. Coordinar junto a la comisión comunitaria, la provisión de los recursos técnicos, financieros y humanos por parte de los organismos que apoyan el proyecto, asegurando el cumplimiento de todas las actividades.	E.GDC.3.3. Coordina junto a la comisión comunitaria, la provisión de los recursos técnicos, financieros y humanos por parte de los organismos que apoyan el proyecto, asegurando el cumplimiento de todas las actividades.	E.GDC.3.3.a. - No coordina junto a la comisión comunitaria, la provisión de los recursos técnicos, financieros y humanos por parte de los organismos que apoyan el proyecto.	E.GDC.3.3.b. - Identifica las funciones que cumple el administrador en cada una de las fases del proyecto.	E.GDC.3.3.c. - Apoya los acuerdos con instituciones públicas y/o privadas, definiendo la forma y momento de provisión de los recursos técnicos, financieros y humanos. - Verifica el estado y funcionalidad de los recursos físicos a ser utilizados en la ejecución del proyecto, determinando la manera de acceder a su uso. - Designa junto a la comisión comunitaria a los responsables del cuidado y mantenimiento de los recursos físicos. - Verifica con la comisión comunitaria, la disponibilidad de los recursos técnicos y financieros requeridos para las diferentes actividades del proyecto. - Acuerda la forma de participación de los recursos humanos que apoyan la ejecución del proyecto.	E.GDC.3.3.d. - Valora el uso responsable de los recursos técnicos, financieros y humanos que proveen los organismos que apoyan el proyecto.
3.4. Apoyar la organización del trabajo comunitario de manera coordinada, precisando las responsabilidades de cada participante de acuerdo con los requerimientos del proyecto.	E.GDC.3.4. Apoya la organización del trabajo comunitario de manera coordinada, precisando las responsabilidades de cada participante de acuerdo con los requerimientos del proyecto.	E.GDC.3.4.a. - No apoya la organización del trabajo comunitario de manera coordinada.	E.GDC.3.4.b. - Identifica las responsabilidades de cada participante en el proyecto comunitario, de acuerdo con los requerimientos de este.	E.GDC.3.4.c. - Revisa las experiencias exitosas relacionadas con el trabajo comunitario logradas en otras comunidades. - Revisa con el personal de apoyo las tareas a cumplir y los tiempos establecidos para cada una de ellas. - Ejecuta actividades de inducción o capacitación para el personal de apoyo. - Aclara posibles dudas que pueda tener el personal de apoyo para el cumplimiento de las tareas asignadas. - Registra las tareas asignadas, verificando su concordancia con el cronograma de ejecución del proyecto.	E.GDC.3.4.d. - Demuestra respeto y empatía hacia todos los participantes en el proyecto comunitario. - Valora la importancia del trabajo en equipo para una mejor organización y coordinación del proyecto comunitario. - Motiva la participación de los miembros de la comunidad en el proyecto comunitario.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE GESTIÓN Y DESARROLLO



<p>3.5. Ejecutar las actividades del proyecto con la participación de la comunidad, verificando permanentemente el cumplimiento del cronograma establecido.</p>	<p>E.GDC.3.5 Ejecuta las actividades del proyecto con la participación de la comunidad, verificando permanentemente el cumplimiento del cronograma establecido.</p>	<p>E.GDC.3.5.a. - No ejecuta las actividades del proyecto con la participación de la comunidad.</p>	<p>E.GDC.3.5.b. - Identifica las actividades a realizarse en el proyecto de acuerdo con el cronograma establecido.</p>	<p>E.GDC.3.5.c. - Explica al grupo beneficiario del proyecto las reglas de ejecución de las actividades contempladas en el plan de trabajo. - Distribuye el material que se utilizará en cada una de las actividades del proyecto. - Realiza el seguimiento y control de las actividades del proyecto en ejecución. - Llena periódicamente los registros de avance de las actividades del proyecto. - Informa a los actores sociales sobre novedades encontradas en la ejecución del proyecto.</p>	<p>E.GDC.3.5.d. - Valora la importancia de cumplir con el cronograma establecido para la ejecución de las actividades del proyecto.</p>
<p>3.6. Dar a conocer a los actores sociales y la comunidad en general sobre los logros alcanzados en la ejecución del proyecto, mediante la elaboración participativa de informes con los respectivos documentos de respaldo.</p>	<p>E.GDC.3.6. Comunica a los actores sociales y a la comunidad en general sobre los logros alcanzados en la ejecución del proyecto, mediante la elaboración participativa de informes con los respectivos documentos de respaldo.</p>	<p>E.GDC.3.6.a. - No comunica a los actores sociales y la comunidad en general sobre los logros alcanzados en la ejecución del proyecto.</p>	<p>E.GDC.3.6.b. - Reconoce los tipos de informe, su importancia y estructura básica.</p>	<p>E.GDC.3.6.c. - Contrasta las actividades cumplidas con las previstas en el proyecto. - Describe el nivel de aceptación del proyecto por parte de la comunidad. - Emite un criterio de valor sobre los resultados alcanzados, considerando los indicadores establecidos en el proyecto. - Promueve la participación de la comunidad en nuevos proyectos.</p>	<p>E.GDC.3.6.d. - Valora el desenvolvimiento de cada miembro del equipo de apoyo. - Valora la participación de los promotores y auspiciantes. - Asume responsablemente la elaboración del informe con los respectivos documentos de respaldo.</p>



FIGURA PROFESIONAL

SERVICIOS HOTELEROS (SH)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



UNIDAD DE COMPETENCIA 1. Brindar los servicios hoteleros de alojamiento.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Realizar la reserva de habitaciones según el requerimiento del cliente, aplicando el procedimiento establecido.	E.SH.1.1. Registra el ingreso y salida de la documentación física y/o digital de acuerdo con las políticas y/o normativas vigentes.	E.SH.1.1.a - No realiza la reserva de habitaciones.	E.SH.1.1.b. - Reconoce el procedimiento de reserva de habitaciones de acuerdo con el manual de procesos de la instalación hotelera.	E.SH.1.1.c. - Realiza la reserva de acuerdo con el Manual de procesos de la instalación hotelera. - Formaliza la documentación correspondiente. - Concluye de forma exitosa la reserva (añade valor agregado a la reserva: actitud, predisposición y conocimientos).	E.SH.1.1.d. - Aplica con responsabilidad los lineamientos del manual de procesos de la instalación hotelera para realizar la reserva (saludo, bienvenida, presentación, recolección de información, forma de pago, registro de clientes en el sistema operativo).
1.2. Registrar el ingreso del huésped (check in) utilizando los formatos y sistemas operativos del establecimiento.	E.SH.1.2. Aplica los procedimientos de ingreso o check in, de acuerdo al manual de procesos de la instalación hotelera.	E.SH.1.2.a. - No aplica los procedimientos de ingreso o check in.	E.SH.1.2.b. - Reconoce los procedimientos para realizar el ingreso de clientes (check in) en el sistema operativo.	E.SH.1.2.c. - Registra la información del huésped en el software o sistema operativo. - Asigna la habitación al cliente. - Realiza la facturación según los requerimientos del cliente. - Sugiere servicios complementarios al huésped. - Acompaña al huésped a la habitación asignada o pide apoyo a personal del hotel.	E.SH.1.2.d. - Respeta las normas y estándares de calidad establecidos por la empresa en el proceso de ingreso o check in.
1.3. Atender los requerimientos del huésped de conformidad con la política de atención al cliente que tenga el establecimiento.	E.SH.1.3. Atiende los requerimientos del huésped de conformidad con la política de atención al cliente que tenga el establecimiento.	E.SH.1.3.a - No atiende los requerimientos del huésped.	E.SH.1.3.b - Identifica la política de atención al cliente del establecimiento.	E.SH.1.3.c. - Explica al cliente las políticas del establecimiento, según sus requerimientos. - Resuelve las posibles sugerencias y reclamos efectuados por el cliente en el ámbito de su responsabilidad.	E.SH.1.3.d - Cumple responsablemente con las políticas de atención al cliente en la asistencia a los requerimientos del cliente.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



<p>1.4. Efectuar las acciones de salida del huésped (check out) aplicando el procedimiento instituido en el establecimiento.</p>	<p>E.SH.1.4. Aplica el procedimiento de salida del huésped (check out), de acuerdo al manual de procesos de la instalación hotelera</p>	<p>E.SH.1.4.a. - No aplica el procedimiento de salida del huésped (check out) instituido por la instalación hotelera.</p>	<p>E.SH.1.4.b. - Reconoce el procedimiento para realizar la salida del huésped (check out) mediante el sistema determinado por el establecimiento.</p>	<p>E.SH.1.4.c. - Verifica los consumos realizados a la cuenta del huésped. - Verifica el estado de la habitación. - Comprueba la calidad del servicio durante la estadía del huésped, de forma verbal o escrita. - Factura todos los servicios de manera coordinada con los demás departamentos. - Emite la autorización de salida del huésped.</p>	<p>E.SH.1.4.d. - Aplica con ética y responsabilidad el Manual de proceso de la instalación hotelera en el check out del huésped.</p>
<p>1.5. Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones verificando el cumplimiento de las normas establecidas.</p>	<p>E.SH.1.5. Realiza la limpieza y arreglo de las habitaciones de acuerdo con las normas establecidas.</p>	<p>E.SH.1.5.a. - No realiza la limpieza y arreglo de las habitaciones de acuerdo con las normas establecidas.</p>	<p>E.SH.1.5.b. - Identifica las normas y procesos establecidos para la limpieza y el arreglo de las habitaciones.</p>	<p>E.SH.1.5.c. - Revisa el stock para realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones. - Realiza de forma correcta el aprovisionamiento de lencerías, amenities, materiales, utensilios, equipos y mobiliarios de acuerdo con las habitaciones asignadas. - Emplea correctamente los materiales y utensilios necesarios para equipar el carro de limpieza. - Realiza la limpieza de la habitación y de las áreas comunes del piso asignado. - Informa al área de mantenimiento sobre las acciones de alguna novedad existente en las habitaciones. - Informa de objetos perdidos y encontrados.</p>	<p>E.SH.1.5.d. - Actúa con integridad y honestidad en la limpieza y arreglo de habitaciones. - Demuestra honestidad y responsabilidad con el huésped en todo momento.</p>



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



UNIDAD DE COMPETENCIA

2. Realizar actividades de adquisición y almacenamiento de materia prima.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Realizar la verificación de las materias primas, de acuerdo con lo requerido por el responsable del área y considerando que el producto tenga el nivel de calidad esperado por el cliente.	E.SH.2.1. Realiza la verificación del nivel de calidad de las materias primas, de acuerdo con lo requerido por el responsable del área.	E.SH.2.1.a. - No realiza la verificación del nivel de calidad de las materias primas.	E.SH.2.1.b. - Reconoce el nivel de calidad esperado de las materias primas. - Identifica las características cuantitativas y cualitativas de los productos.	E.SH.2.1.c. - Verifica la calidad de las materias primas de acuerdo con los manuales de operación de cada establecimiento. - Realiza la actualización de la ficha de especificaciones técnicas.	E.SH.2.1.d. - Actúa con iniciativa ante los problemas que se suscitan en la verificación de las materias primas.
2.2. Solicitar los productos necesarios considerando las exigencias del encargado de cocina.	E.SH.2.2. Solicita los productos conforme con las exigencias del encargado de cocina.	E.SH.2.2.a. - No toma en cuenta las exigencias del encargado de cocina para la adquisición de los productos.	E.SH.2.2.b. - Identifica los procedimientos para solicitar productos para la cocina. - Identifica en la solicitud de compra las provisiones de producción, las exigencias y los mínimos y máximos de stocks previamente determinados.	E.SH.2.2.c. - Solicita los productos conforme las exigencias del encargado de cocina. - Envía la solicitud de compra de mercancías al departamento correspondiente. - Considera las exigencias, lo mínimos y máximos de los stocks previamente determinados.	E.SH.2.2.d. - Cumple eficientemente con las exigencias del encargado de cocina en la solicitud de productos.
2.3. Realizar el registro de los productos requeridos en la recepción de mercaderías, comprobando que cumplan con los requerimientos solicitados y los estándares de calidad.	E.SH.2.3. Revisa que la mercadería recibida cumpla con los estándares de calidad y los requerimientos del encargado de cocina.	E.SH.2.3.a. - No revisa que la mercadería recibida cumpla con los estándares de calidad o los requerimientos del encargado de cocina.	E.SH.2.3.b. - Identifica los estándares de calidad de los productos solicitados y los requerimientos del encargado de cocina.	E.SH.2.3.c. - Realiza la recepción de los productos solicitados. - Comprueba que las materias primas recibidas cumplan con unidades de pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje en perfecto estado, temperatura adecuada, etiquetada y registros sanitarios.	E.SH.2.3.d. - Cumple responsablemente con los estándares de calidad de cada establecimiento.
2.4. Efectuar el almacenamiento de las mercancías recibidas aplicando el procedimiento del establecimiento.	E.SH.2.4. Almacena las mercancías recibidas de acuerdo con el procedimiento del establecimiento.	E.SH.2.4.a. - No almacena las mercancías recibidas de acuerdo con el procedimiento del establecimiento.	E.SH.2.4.b. - Identifica el procedimiento para almacenar mercancías del establecimiento.	E.SH.2.4.c. - Llena la ficha de almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos. - Almacena los artículos de acuerdo con los criterios de racionalización. - Detecta los deterioros o géneros no consumibles durante el período de almacenamiento.	E.SH.2.4.d. - Cumple responsablemente con los criterios de racionalización en el almacenamiento de artículos.
2.5. Actualizar los registros de los insumos disponibles en bodega de acuerdo con los requerimientos del establecimiento.	E.SH.2.5. Actualiza los registros de los insumos disponibles en bodega de acuerdo con los requerimientos del establecimiento.	E.SH.2.5.a. - No actualiza los registros de los insumos disponibles en bodega de acuerdo con los requerimientos del establecimiento.	E.SH.2.5.b. - Reconoce cada uno de los tipos de registro de los insumos.	E.SH.2.5.c. - Realiza en los soportes de registro la recepción, almacenamiento, distribución y consumo de las mercancías con los códigos establecidos. - Realiza los vales de pedido. - Realiza la distribución de productos a otros departamentos. - Notifica las bajas que por mal estado deben contemplarse en los inventarios.	E.SH.2.5.d. - Respeta los requerimientos del establecimiento en los procesos de actualización de registros de insumos.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



UNIDAD DE COMPETENCIA

3. Realizar cortes y preparaciones básicas para la producción culinaria.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Utilizar productos o géneros de cocina básica considerando su uso correcto.	E.SH.3.1. Utiliza productos o géneros de cocina básica de acuerdo con especificaciones y recomendaciones técnicas.	E.SH.3.1.a. - No utiliza productos o géneros de cocina básica.	E.SH.3.1.b. - Reconoce las especificaciones y recomendaciones técnicas de los productos o géneros de cocina básica.	E.SH.3.1.c. - Diferencia hortalizas, legumbres, verduras, tubérculos y frutas. - Clasifica los diversos productos, géneros y condimentos en la cocina. - Realiza preparaciones básicas con hortalizas, legumbres, verduras, tubérculos y frutas como plato y elemento de guarnición. - Utiliza diferentes cortes básicos de vegetales. - Diseña diferentes tipos de montajes de mesa.	E.SH.3.1.d. - Aplica responsablemente técnicas de atención al cliente. - Cumple con las normas de calidad e higiene.
3.2. Realizar cortes y preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos considerando el mise en place de cocina.	E.SH.3.2. Realiza cortes y preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos para el mise en place de cocina.	E.SH.3.2.a. - No realiza cortes, Preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos para el mise en place de cocina.	E.SH.3.2.b. - Identifica todo tipo de materia prima. - Describe los diversos tipos de cortes y preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos. - Diferencia los diversos tipos de cortes de acuerdo con la técnica a utilizarse.	E.SH.3.2.c. - Realiza el corte de legumbres, hortalizas verduras y tubérculos. - Realiza el corte y fileteado de carnes y pescados. - Realiza la limpieza y desvenado de mariscos.	E.SH.3.2.d. - Aplica responsablemente las buenas prácticas de manufactura (B.P.M.).
3.3. Elaborar salsas frías y calientes establecidas en la guarnición del plato principal.	E.SH.3.3. Elabora salsas frías y calientes para la guarnición del plato principal.	E.SH.3.3.a. - No elabora salsas para la guarnición del plato principal.	E.SH.3.3.b. - Identifica las salsas frías y calientes apropiadas para las guarniciones del plato principal.	E.SH.3.3.c. - Aplica los ingredientes necesarios para la elaboración de salsas frías y calientes. - Aplica las diversas técnicas, según proceda. - Complementa las salsas con los ingredientes que combinen. - Conserva las salsas en lugares y a temperaturas recomendadas técnicamente.	E.SH.3.3.d. - Respeta las normas de calidad e inocuidad alimentaria.
3.4. Elaborar diversos tipos de platos fríos de acuerdo con el menú de una cocina básica.	E.SH.3.4 Elabora diversos tipos de platos fríos de acuerdo con el menú de cocina básica.	E.SH.3.4.a. - No elabora platos fríos básicos.	E.SH.3.4.b. - Reconoce los productos o géneros utilizados en la cocina para la elaboración de platos fríos de acuerdo con el menú de cocina básica.	E.SH.3.4.c. - Realiza el mise en place de los productos. - Mantiene los productos a temperaturas adecuadas para su conservación. - Repite las recetas de diversos platos fríos de cocina básica. - Realiza combinaciones de productos o géneros de cocina básica de acuerdo con la carta o menú del establecimiento. - Elabora platos fríos de acuerdo con menú que ofrece el establecimiento.	E.SH.3.4.d. - Aplica normas de pulcritud, rapidez y precisión en todos los procesos de elaboración platos fríos.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



UNIDAD DE COMPETENCIA 4. Realizar cortes y preparaciones básicas en legumbres, hortalizas, verduras, tubérculos, carnes, pescados y mariscos considerando el mise en place de cocina.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
4.1. Preparar la puesta a punto (mise en place) de cada área productiva de cocina que posea el establecimiento.	E.SH.4.1. Prepara la puesta a punto (mise en place) de cada área productiva de cocina que posea el establecimiento.	E.SH.4.1.a. - No prepara la puesta a punto (mise en place) de las diferentes áreas productivas de cocina que posea el establecimiento	E.SH.4.1.b. - Describe el mise en place necesario para cada área de la cocina del establecimiento. - Reconoce las especies y condimentos.	E.SH.4.1.c. - Considera el tipo de servicio que brinda el establecimiento para la selección del equipamiento y de la materia prima. - Garantiza el mise en place. - Prepara el equipamiento, menaje, utilería, batería de cocina para el proceso de producción. - Selecciona la materia prima de acuerdo con la receta estándar o menú. - Realiza los cortes, deshueses y fileteado de los géneros principales. - Elabora fondos y salsas bases.	E.SH.4.1.d. - Aplica las buenas prácticas de manufactura (B.P.M.).
4.2. Transformar la materia prima en producto elaborado a través de la aplicación de las diversas recetas estándar de cocina nacional e internacional.	E.SH.4.2 Prepara recetas estándar de cocina nacional e internacional, apropiadamente.	E.SH.4.2.a. - No prepara recetas estándar de cocina nacional e internacional.	E.SH.4.2.b. - Distingue recetas estándar de cocina nacional e internacional.	E.SH.4.2.c. - Aplica los diferentes métodos y técnicas de cocción. - Controla las temperaturas internas de cocción. - Prepara los platos de acuerdo con la carta del establecimiento. - Prepara platos de creación propia, atractivos a los clientes considerando el costo de cada establecimiento. - Presenta los platos al cliente según los requerimientos. - Garantiza la inocuidad de los productos en su preparación.	E.SH.4.2.d. - Valora las normas de conservación de alimentos en la preparación de recetas estándar de cocina nacional e internacional. - Aplica responsablemente y con destreza técnicas culinarias para la preparación de recetas estándar de cocina nacional e internacional.
4.3. Realizar el montaje y despacho de platos de acuerdo a los estándares, propios de cada establecimiento.	E.SH.4.3. Realiza el montaje y despacho de platos de acuerdo a los estándares, propios de cada establecimiento.	E.SH.4.3.a. - No realiza el montaje y despacho de platos de acuerdo con los estándares, propios de cada establecimiento.	E.SH.4.3.b. - Identifica la variedad de montajes de platos a nivel internacional.	E.SH.4.3.c. - Ejecuta el montaje de platos de acuerdo con el criterio de cada establecimiento. - Reconoce la textura, sabor, altura, decoración, aroma. - Realiza el despacho del plato terminado. - Soluciona inconformidades de los diferentes platos. - Describe el montaje de los platos de acuerdo con los estándares del establecimiento.	E.SH.4.3. d. - Demuestra actitud competente en la aplicación de técnicas culinarias.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



UNIDAD DE COMPETENCIA 5. Realizar actividades de pre-servicio, servicio y post-servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
5.1. Realizar los procedimientos de puesta a punto (mise en place) de cada ámbito de servicio de acuerdo con las necesidades del establecimiento (pre-servicio).	E.SH.5.1. Prepara la puesta a punto (mise en place) de cada ámbito de servicio de acuerdo con las necesidades del establecimiento.	E.SH.5.1.a. - No prepara la puesta a punto (mise en place) de los diferentes ámbitos de servicio de acuerdo con las necesidades del establecimiento.	E.SH.5.1.b. - Reconoce las necesidades del establecimiento para el mise en place de los diferentes ámbitos de servicio.	E.SH.5.1.c. - Realiza la limpieza minuciosa. - Ubica las mesas de acuerdo con los rangos y sectores. - Pule loza, cristalería y cubtería. - Viste las mesas. - Realiza el montaje de mesas. - Equipa el aparador o punto de apoyo conforme al servicio que presta. - Chequea el buen funcionamiento de la maquinaria y equipamiento. - Verifica que el trabajo se cumple de manera organizada. - Distingue la atención a las mesas de forma personalizada, de acuerdo con sus necesidades.	E.SH.5.1.d. - Aplica responsablemente el protocolo de servicio de acuerdo con los estándares establecidos (cómo se sirve y se retira menú y líquidos).



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



<p>5.2. Realizar actividades del servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con las políticas del establecimiento.</p>	<p>E.SH.5.2. Realiza actividades del servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con las políticas del establecimiento.</p>	<p>E.SH.5.2.a. - No realiza actividades del servicio de alimentos y bebidas de sin tomar en cuenta las políticas del establecimiento.</p>	<p>E.SH.5.2.b. - Reconoce las actividades del servicio de alimentos y bebidas determinadas por establecimiento.</p>	<p>E.SH.5.2.c.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da la bienvenida al cliente. - Guía y acomoda al comensal a la mesa o al área de realización de evento. - Atiende pedidos y solicitudes simultáneas. - Presenta la carta y/o menú del bar, restaurante y cafetería. - Toma la comanda o pedido del cliente de acuerdo con las políticas del establecimiento. - Esclarece el contenido y disponibilidad del menú. - Sugiere platos, menús y bebidas. - Aplica el protocolo de servicio en la toma de comanda. - Toma los pedidos en la comanda. - Anula pedidos de la comanda. - Entrega las comandas a los centros de despacho o producción y caja. - Sirve bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, bocaditos de dulce y de sal. - Levanta y retira pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos o bar. - Realiza el servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente. - Realiza la reposición de bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar. - Desbarasa el menaje de las mesas. - Aplica técnicas de servicio avanzadas como son: a la americana, inglesa, francesa, mixta. - Atiende sugerencias o quejas de los clientes e informa a su superior inmediato. - Asiste al cliente con discapacidad. - Asiste a niños y clientes de la 3ra edad con un servicio diferenciado. 	<p>E.SH.5.2.d.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantiene una actitud cortés y amable con el cliente. - Demuestra una actitud positiva y proactiva para solucionar problemas que se suscitan en la operación diaria del establecimiento.
<p>5.3. Realizar el proceso de facturación y despedida del cliente (postservicio).</p>	<p>E.SH.5.3. Realiza el proceso de facturación, ingreso y salida del cliente de manera apropiada.</p>	<p>E.SH.5.3.a. - No realiza el proceso de facturación, ingreso y salida del cliente de manera apropiada.</p>	<p>E.SH.5.3.b.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifica el tipo de documentos que se utiliza para el ingreso y salida de clientes. - Reconoce las diferentes formas de facturar. 	<p>E.SH.5.3.c.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prepara la factura de acuerdo con el pedido realizado por el cliente. - Realiza el cobro de la factura de acuerdo con la forma de pago. - Despide al cliente dentro de un ambiente favorable. 	<p>E.SH.5.3.d.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplica responsablemente las técnicas de seguimiento al cliente (post venta). - Evalúa el servicio ofrecido al cliente. - Aplica prácticas de protocolo en despedida (traslado a la puerta del establecimiento).

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



UNIDAD DE COMPETENCIA

6. Preparar productos básicos de panadería y pastelería.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
6.1. Elaborar preparaciones básicas con los diferentes géneros aplicando el mise en place en panadería y pastelería.	E.SH.6.1. Elabora preparaciones básicas con los diferentes géneros aplicando el mise en place en panadería y pastelería.	E.SH.6.1.a. - No elabora preparaciones básicas o no aplica el mise en place en panadería y pastelería.	E.SH.6.1.b. - Identifica las preparaciones básicas enmarcadas en un correcto mise en place. - Identifica las diferentes formas de preparación de masas.	E.SH.6.1.c. - Describe las Buenas Prácticas de Manufactura. - Prepara el equipamiento, menaje, utilería, batería de panadería y pastelería para el proceso de producción. - Ordena la materia prima de acuerdo con la receta o menú estándar. - Realiza los cortes, preparación de masas y géneros principales. - Aplica las especias y condimentos. - Elabora preparaciones básicas de panadería y pastelería.	E.SH.6.1.d. - Aplica con profesionalismo el mise en place en panadería y pastelería. - Aplica normas de seguridad y calidad, para los procesos de producción.
6.2. Preparar diversos tipos de masas para la producción en panadería y pastelería.	E.SH.6.2. Prepara diversos tipos de masas para la producción en panadería y pastelería.	E.SH.6.2.a. - No preparar diversos tipos de masas para la producción en panadería y pastelería.	E.SH.6.2.b. - Identifica diferentes tipos de masas para la preparación y producción en panadería y pastelería.	E.SH.6.2.c. - Realiza operaciones previas a la preparación de cada masa. - Aplica técnicas de elaboración de masas y otros. - Reconoce de forma visual y táctil las características de las masas y otros elaborados. - Aplica las técnicas base de labores auxiliares: rellenar una manga, utilizar el rodillo y otros. - Prepara diversos tipos de masas para la producción en panadería y pastelería.	E.SH.6.2.d. - Aplica responsablemente y con destreza las nuevas tecnologías de elaboración y producción en panadería y pastelería. - Respeta las señalizaciones y normas de seguridad.
6.3. Elaborar diversos tipos de salsas, cremas, merengues y rellenos de acuerdo con los requerimientos de la producción.	E.SH.6.3. Elabora diversos tipos de salsas, cremas, merengues y rellenos de acuerdo con los requerimientos de la producción.	E.SH.6.3.a. - No elabora salsas, cremas, merengues y rellenos de acuerdo con los requerimientos de la producción.	E.SH.6.3.b. - Identifica los requerimientos de la producción para la elaboración de diversos tipos de salsas, cremas, merengues y rellenos.	E.SH.6.3.c. - Describe las técnicas de mise en place para la elaboración de panes y pasteles. - Prepara las cremas, merengues y rellenos básicos. - Describe las técnicas de elaboración de salsas.	E.SH.6.3.d. - Aplica responsablemente y con destreza las nuevas tecnologías para la elaboración de diversos tipos de salsas, cremas, merengues y rellenos, de acuerdo con los requerimientos de producción.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE SERVICIOS HOTELEROS



6.4. Preparar bizcochuelos y tortas básicas de acuerdo con los requerimientos del establecimiento	E.SH.6.4. Prepara bizcochuelos y tortas básicas de acuerdo a los requerimientos del establecimiento.	E.SH.6.4.a. - No prepara bizcochuelos y tortas básicas de acuerdo con los requerimientos del establecimiento.	E.SH.6.4.b. - Distingue los requerimientos del establecimiento para la preparación de bizcochuelos y tortas básicas.	E.SH.6.4.c. - Realiza las operaciones previas a la preparación de bizcochuelos y tortas básicas. - Prepara masas, bizcochuelos y tortas básicas de acuerdo con los requerimientos del establecimiento. - Ordena el área de utensilios y maquinarias.	E.SH.6.4.d. - Aplica normas de calidad e higiene.
6.5. Realizar el acabado, decorado y conservación de la panadería y pastelería.	E.SH.6.5. Realiza el acabado, decorado y conservación de la panadería y pastelería.	E.SH.6.5.a. - No realiza el acabado, decorado y conservación de la panadería y pastelería.	E.SH.6.5.b. - Reconoce las técnicas de conservación de la panadería y pastelería.	E.SH.6.5.c. - Describe las operaciones previas a la decoración. - Aplica las técnicas básicas de acabado o decoración. - Realiza el acabado o decorado básico a las tortas y bizcochuelos. - Efectúa el proceso de conservación del producto.	E.SH.6.5.d. - Respeta el protocolo de maceramiento. - Actúa con profesionalismo en el acabado, decorado y conservación de la panadería y pastelería.



FIGURA PROFESIONAL

VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA (VIT)



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA



UNIDAD DE COMPETENCIA 1. Vender paquetes y servicios turísticos.					
ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
1.1. Informar al cliente sobre los paquetes y servicios turísticos que oferta la empresa, explicando sus características y las diferentes opciones de adquisición.	E.VIT.1.1. Informa al cliente sobre los paquetes y servicios turísticos que oferta la empresa, explicando sus características y las diferentes opciones de adquisición.	E.VIT.1.1.a. - No informa al cliente sobre los paquetes y servicios turísticos que oferta la empresa.	E.VIT.1.1.b. - Identifica los tipos y características de los paquetes turísticos que oferta la empresa.	E.VIT.1.1.c. - Informa al cliente las características de los paquetes turísticos que ofrece la empresa. - Recomienda al cliente las diferentes formas de compra a las que puede acceder.	E.VIT.1.1.d. - Brinda al cliente un trato amable en todo momento.
1.2. Acordar con el cliente las condiciones de venta de los paquetes y servicios turísticos, según las políticas establecidas en la empresa.	E.VIT.1.2. Acuerda con el cliente las condiciones de venta de los paquetes y servicios turísticos, según las políticas establecidas en la empresa.	E.VIT.1.2.a. - No realiza acuerdo con el cliente sobre las condiciones de venta de los paquetes y servicios turísticos.	E.VIT.1.2.b. - Identifica al cliente según la tipología reconocida en el ámbito turístico.	E.VIT.1.2.c. - Elige la estrategia de venta según el tipo de cliente. - Aplica las técnicas de venta propias de la empresa turística. - Realiza la venta de paquetes y servicios turísticos, tomando en cuenta las políticas establecidas en la empresa.	E.VIT.1.2.d. - Respeta los acuerdos realizados con el cliente para lograr el cierre de la venta.
1.3. Realizar el cierre de venta de los paquetes y servicios turísticos, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa.	E.VIT.1.3 Realiza el cierre de venta de los paquetes y servicios turísticos, aplicando los procedimientos	E.VIT.1.3.a. - No realiza el cierre de venta de los paquetes y servicios turísticos, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa	E.VIT.1.3.b. - Reconoce la técnica adecuada para el cierre de venta.	E.VIT.1.3.c. - Realiza el cierre de la venta de los paquetes y servicios turísticos. - Verifica que toda la información concerniente a la venta quede consignada en los registros correspondientes.	E.VIT.1.3.d. - Cumple responsablemente con el procedimiento establecido en la empresa para el cierre de venta. - Valora el atractivo turístico de los diversos paquetes que venden las agencias de viajes para turismo emisor, receptivo e interno.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA



<p>1.4. Coordinar el trámite de venta de los productos y servicios con las demás áreas de la empresa, cumpliendo todos los requerimientos del proceso.</p>	<p>E.VIT.1.4 Coordina el trámite de venta de los productos y servicios con las demás áreas de la empresa, cumpliendo todos los requerimientos del proceso.</p>	<p>E.VIT.1.4.a. - No coordina el trámite de venta de los productos y servicios con las demás áreas de la empresa.</p>	<p>E.VIT.1.4.b. - Identifica el alcance de las políticas generales de la empresa y las específicas del área de ventas en las agencias de viajes. - Identifica el rol, funciones y atributos personales del técnico en ventas de una agencia de viaje. - Diferencia las fuentes de información sobre servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales.</p>	<p>E.VIT.1.4.c. - Entrega la información en los plazos y formatos establecidos por la empresa. - Realiza el seguimiento de la venta de los productos y servicios negociados. - Envía la información de los paquetes y/o servicios turísticos vendidos a las áreas de la empresa que corresponda.</p>	<p>E.VIT.1.4.d. - Cumple con la presentación del informe de venta en los plazos requeridos para su debida operación e intermediación.</p>
<p>1.5. Realizar el seguimiento de post venta de los productos y servicios, utilizando las técnicas de comunicación y promoción establecidas por la empresa.</p>	<p>E.VIT.1.5 Realiza el seguimiento de post venta de los productos y servicios, utilizando las técnicas de comunicación y promoción establecidas por la empresa</p>	<p>E.VIT.1.5.a. - No realiza el seguimiento de post venta de los productos y servicios, utilizando las técnicas de comunicación y promoción establecidas por la empresa.</p>	<p>E.VIT.1.5.b. - Identifica cuando el cliente se siente satisfecho con el uso del paquete o servicio turístico adquirido.</p>	<p>E.VIT.1.5.c. - Utiliza las técnicas fijadas por la empresa para fidelizar a los clientes.</p>	<p>E.VIT.1.5.d. - Valora la presentación de los resultados de aceptación de los productos y servicios en los formatos correspondientes.</p>



ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA



UNIDAD DE COMPETENCIA		2. Gestionar servicios de información turística.			
ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
2.1. Recopilar la información turística requerida por la empresa, en entidades públicas y privadas, siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad.	E.VIT.2.1. Recopila la información turística requerida por la empresa, en entidades públicas y privadas, siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad.	E.VIT.2.1.a. - No recopila la información turística requerida por la empresa, en entidades públicas y privadas.	E.VIT.2.1.b. - Reconoce las entidades donde puede solicitar la información turística requerida.	E.VIT.2.1.c. - Realiza formalmente los trámites de la información a través de los canales instituidos en las diferentes entidades. - Entrega la información recabada al área correspondiente. - Selecciona meticulosamente la información requerida para la venta de servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales. - Evalúa y da tratamiento a la venta de servicios y paquetes nacionales e internacionales. - Elabora el informe para conocimiento de su superior sobre los resultados de los trámites.	E.VIT.2.1.d. - Cumple con el seguimiento de los trámites de manera diligente.
2.2. Organizar la información turística con documentos de respaldo físico y digital, aplicando las normas establecidas por la institución.	E.VIT.2.2. Organiza la información turística con documentos de respaldo físico y digital, aplicando las normas establecidas por la institución.	E.VIT.2.2.a. - No organiza la información turística con documentos de respaldo físico y digital.	E.VIT.2.2.b. - Clasifica la información turística receptada en entidades públicas y privadas.	E.VIT.2.2.c. - Codifica la información de conformidad con las reglas de la empresa. - Archiva la información a través de los procedimientos técnicos establecidos. - Actualiza la base de datos de la información turística.	E.VIT.2.2.d. - Respeta las normas establecidas para la organización y funcionamiento de un centro de información turística. - Valora la importancia del manejo responsable del presupuesto de un centro de información turística.
2.3. Organizar los espacios físicos del centro de información turística, según los requerimientos de los servicios que brinda la institución.	E.VIT.2.3. Organiza los espacios físicos del centro de información turística, según los requerimientos de los servicios que brinda la institución.	E.VIT.2.3.a. - No organiza los espacios físicos del centro de información turística.	E.VIT.2.3.b. - Identifica las necesidades de equipos y materiales en los diferentes espacios.	E.VIT.2.3.c. - Revisa la distribución del mobiliario y equipos en los espacios físicos del centro. - Reporta a su superior las novedades encontradas en los espacios físicos del centro.	E.VIT.2.3.d. - Cumple con la verificación de la señalética necesaria en los espacios físicos del centro.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA



2.4. Brindar información y orientación sobre servicios y productos turísticos locales, regionales y nacionales, siguiendo los procedimientos técnicos establecidos por el Centro de Información Turística-CIT.	E.VIT.2.4 Coordina el trámite de venta de los productos y servicios con las demás áreas de la empresa, cumpliendo todos los requerimientos del proceso.	E.VIT.2.4.a. - No brinda información y orientación sobre servicios y productos turísticos locales, regionales y nacionales.	E.VIT.2.4.b. - Diferencia los tipos de planes de información turística y sus características.	E.VIT.2.4.c. - Ilustra la información, utilizando el material requerido para mayor facilidad. - Atiende requerimientos de información sobre servicios complementarios de interés para los visitantes. - Explica la forma en que se realiza la difusión en los centros de información turística.	E.VIT.2.4.d. - Demuestra una actitud amable y diligente en la información sobre los destinos, productos, atractivos y servicios turísticos. - Demuestra interés por las necesidades y requerimientos de información de los visitantes. intermediación.
2.5. Realizar la difusión de la oferta turística local, regional y nacional, cumpliendo las políticas emitidas por el Ministerio de Turismo.	E.VIT.2.5. Realiza la difusión de la oferta turística local, regional y nacional, cumpliendo las políticas emitidas por el Ministerio de Turismo.	E.VIT.2.5.a. - No realiza la difusión de la oferta turística local, regional y nacional.	E.VIT.2.5. b. - Identifica las ofertas turísticas según las localidades y regiones del Ecuador. - Reconoce tipos de paquetes turísticos que se ofertan en el Ecuador. - Identifica las políticas de información turística emitidas por el Ministerio de Turismo.	E.VIT.2.5.c. - Entrega material promocional de sitios y lugares turísticos. - Difunde la oferta turística local, regional y nacional, cumpliendo con las políticas emitidas por el Ministerio de Turismo.	E.VIT.2.5.d. - Sugiere la visita a sitios y destinos turísticos locales, regionales y nacionales. - Recomienda el consumo de servicios turísticos locales, regionales y nacionales que cumplen con las exigencias gubernamentales.
2.6. Elaborar informes de los servicios brindados, siguiendo las políticas establecidas por la entidad rectora del sector Turismo y las disposiciones del responsable del Centro de Información Turística-CIT.	E.VIT.2.6. Elabora informes de los servicios brindados, siguiendo las políticas establecidas por la entidad rectora del sector Turístico y las disposiciones del responsable del Centro de Información Turística-CIT.	E.VIT.2.6.a. - No elabora informes de los servicios brindados, según las políticas establecidas por la entidad rectora del sector Turístico.	E.VIT.2.6. b. - Identifica los recursos requeridos para la implementación de un Centro de Información Turística-CIT. - Describe las ofertas y servicios de un centro de información turística-CIT.	E.VIT.2.6. c. - Organiza los datos de los servicios brindados según la demanda. - Registra los datos informativos de la afluencia turística que tiene el CIT, en los formatos establecidos. - Tabula los resultados relacionados con los servicios brindados en el CIT.	E.VIT.2.6. d. - Respeta las normas establecidas para la organización y funcionamiento de un centro de información turística. - Valora la importancia del trabajo en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.

ESTÁNDARES DE APRENDIZAJE VENTAS E INFORMACIÓN TURÍSTICA



UNIDAD DE COMPETENCIA

3. Realizar actividades de asistencia y mediación de grupos.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA	ESTÁNDARES	INDICADORES DE CALIDAD EDUCATIVA			
		NO ALCANZADO	NIVEL DE LOGRO 1	NIVEL DE LOGRO 2	NIVEL DE LOGRO 3
3.1. Recibir en la entidad o lugar a los grupos de visitantes, aplicando las políticas de identidad y los procedimientos de protocolo establecidos.	E.VIT.3.1. Recibe en la entidad o lugar a los grupos de visitantes, aplicando las políticas de identidad y los procedimientos de protocolo establecidos.	E.VIT.3.1.a. - No aplica las políticas de identidad y protocolos establecidos para recibir en la entidad a los grupos de visitantes.	E.VIT.3.1. b. - Reconoce las normas de seguridad necesarias para ejecutar un recorrido. - Identifica reglas de comportamiento y uso de las instalaciones.	E.VIT.3.1.c. - Brinda información general sobre las actividades que incluye la visita. - Informa sobre las normas de seguridad necesarias para ejecutar el recorrido. - Indica las reglas de comportamiento y uso de las instalaciones.	E.VIT.3.1.d. - Actúa con cortesía en la bienvenida al grupo de visitantes. - Demuestra una actitud cálida y amable en la atención a los usuarios que visitan el centro cultural en el cual labora.
3.2. Realizar las actividades de mediación propias de la entidad o lugar, atendiendo las necesidades y requerimientos de los visitantes con los procedimientos técnicos establecidos.	E.VIT.3.2. Realiza las actividades de mediación propias de la entidad o lugar, atendiendo las necesidades y requerimientos de los visitantes con los procedimientos técnicos establecidos.	E.VIT.3.2.a. - No realiza las actividades de mediación propias de la entidad o lugar, atendiendo las necesidades y requerimientos de los visitantes con los procedimientos técnicos establecidos.	E.VIT.3.2.b. - Identifica las características del contexto del lugar que se visita.	E.VIT.3.2.c. - Crea las condiciones propicias para el diálogo con los visitantes. - Informa sobre el valor cultural del lugar, incentivando futuras visitas. - Establece el nexo de los visitantes con la entidad o lugar.	E.VIT.3.2.d. - Respeta las normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente establecidas en la institución. - Mantiene una comunicación fluida con los visitantes de los escenarios culturales.
3.3. Promocionar los servicios y artículos que la entidad tiene a la venta como mecanismo de autogestión, incentivando a los visitantes para que los adquieran.	E.VIT.3.3. Promociona los servicios y artículos que la entidad tiene a la venta como mecanismo de autogestión, incentivando a los visitantes para que los adquieran.	E.VIT.3.3.a. - No promociona los servicios y artículos que la entidad tiene a la venta como mecanismo de autogestión.	E.VIT.3.3.b. - Identifica las condiciones propicias para el diálogo con los visitantes. - Distingue las características del contexto del lugar que se visita.	E.VIT.3.3.c. - Informa sobre los diferentes servicios que brinda la entidad o lugar. - Muestra los artículos que pueden adquirirse como recuerdo de la visita a la entidad o lugar.	E.VIT.3.3.d. - Aporta con criterios para la planificación de actividades, de acuerdo con su nivel de experiencia. - Motiva a los visitantes para la compra de los servicios y artículos que se ofertan en la entidad o lugar.
3.4. Participar en la planificación de actividades que permitan el incremento del número de visitantes, proponiendo situaciones lúdicas educativas acordes a las características del lugar.	E.VIT.3.4. Participa en la planificación de actividades que permitan el incremento del número de visitantes, proponiendo situaciones lúdicas educativas acordes a las características del lugar.	E.VIT.3.4.a. - No participa en la planificación de actividades que permitan el incremento del número de visitantes.	E.VIT.3.4.b. - Identifica los recursos y materiales requeridos para el desarrollo de actividades lúdicas educativas.	E.VIT.3.4.c. - Informa sobre las opiniones que los visitantes emiten acerca de la entidad o lugar. - Aplica las herramientas, estrategias y técnicas utilizadas en la mediación de grupos.	E.VIT.3.4.d. - Valora el patrimonio cultural de los escenarios en los que realiza asistencia y mediación de grupos. - Respeta la organización y políticas establecidas en la institución.