



**Dirección Educación Técnica  
y Capacidades Emprendedoras**



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Viceministerio Académico**

**Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras**

**Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular**

**PROGRAMA DE ESTUDIO**

# **Ejecutivo comercial y de servicio al cliente**

Nivel ● ● ● Undécimo año

Educación Diversificada Técnica

## Tabla de contenido

<b>Créditos .....</b>	<b>6</b>
<b>Autoridades .....</b>	<b>6</b>
<b>Equipo técnico .....</b>	<b>7</b>
<b>Colaboradores del diseño curricular. ....</b>	<b>7</b>
<b>Docentes colaboradores de especialidad técnica. ....</b>	<b>8</b>
<b>Docentes colaboradores Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive.....</b>	<b>9</b>
<b>Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas .....</b>	<b>9</b>
<b>Instituciones u organizaciones colaboradoras .....</b>	<b>9</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>12</b>
<b>Descripción de la carrera técnica. ....</b>	<b>14</b>
<b>Fundamentación.....</b>	<b>16</b>
<b>Enfoque curricular.....</b>	<b>24</b>
<b>Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>30</b>
<b>Estudiante .....</b>	<b>30</b>
<i>Competencia general.....</i>	<i>30</i>
<i>Competencias específicas .....</i>	<i>31</i>
<i>Competencias genéricas.....</i>	<i>31</i>
<i>Competencias para el desarrollo humano.....</i>	<i>33</i>
<b>Docente .....</b>	<b>36</b>
<b>Diseño curricular .....</b>	<b>39</b>

<b>Esquema formato del diseño curricular.....</b>	<b>40</b>
<b>Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica.....</b>	<b>41</b>
<b>Orientaciones para el docente.....</b>	<b>42</b>
<b>Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución.....</b>	<b>46</b>
<b>Planeamiento del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>48</b>
<b>Plan anual.....</b>	<b>48</b>
<b>Esquema formato plan anual.....</b>	<b>49</b>
<b>Plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>50</b>
<b>Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>53</b>
<b>Evaluación del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>54</b>
<b>Estructura curricular.....</b>	<b>60</b>
<b>Mapa curricular.....</b>	<b>61</b>
<b>Malla curricular.....</b>	<b>64</b>
<b>Nivel: Décimo.....</b>	<b>64</b>
<b>Nivel: Undécimo.....</b>	<b>70</b>
<b>Nivel: Duodécimo.....</b>	<b>77</b>
<b>Subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.....</b>	<b>81</b>
<b>Subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.....</b>	<b>102</b>
<b>Subárea Emprendimiento e innovación aplicado al Ejecutivo comercial y de Servicio al cliente.....</b>	<b>122</b>
<b>English Oriented to Business and Customer Service Executive.....</b>	<b>140</b>

<b>Description.....</b>	<b>141</b>
<b>CEFR Guidelines .....</b>	<b>144</b>
<b>Rationale .....</b>	<b>145</b>
<b>The Complexity Paradigm .....</b>	<b>146</b>
<b>Social Constructivism .....</b>	<b>147</b>
<b>The Paradigm of Rationalism .....</b>	<b>148</b>
• <b>Student-Centered Education.....</b>	<b>148</b>
• <b>Education Based on Human Rights and Citizens' duties .....</b>	<b>148</b>
• <b>Education for Sustainable Development.....</b>	<b>148</b>
• <b>Planetary Citizenship with National Identity .....</b>	<b>149</b>
• <b>Digital Citizenship with Social Equity .....</b>	<b>149</b>
<b>Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....</b>	<b>152</b>
<b>General Mediation Strategies and Pedagogical Approach .....</b>	<b>154</b>
<b>The Action Oriented Approach .....</b>	<b>154</b>
<b>Task Based Language Teaching (TBLT) .....</b>	<b>156</b>
<b>Seven Principles for Task-Based Language Teaching .....</b>	<b>158</b>
<b>Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....</b>	<b>160</b>
<b>English for Specific Purposes (ESP) .....</b>	<b>161</b>
<b>The Methodology Used in the Classroom .....</b>	<b>162</b>
<b>Curricular Design Template Elements.....</b>	<b>164</b>

<b>Curriculum Template .....</b>	<b>166</b>
<b>Planning .....</b>	<b>168</b>
<b>Annual Learning Plan.....</b>	<b>168</b>
<b>Pedagogical Practice Plan.....</b>	<b>170</b>
<b>Curricular Structure .....</b>	<b>178</b>
<b>Curricular Grip.....</b>	<b>179</b>
<b>Curriculum Scope and Sequence.....</b>	<b>181</b>
<b>Curricular Design .....</b>	<b>185</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>259</b>
<b>References .....</b>	<b>264</b>
<b>Glosario de términos.....</b>	<b>268</b>
<b>Estándar de cualificación.....</b>	<b>298</b>

### **Créditos**

El Consejo Superior de Educación (CSE) y el Ministerio de Educación Pública (MEP), como autores del presente programa de estudio, se reservan los derechos morales y patrimoniales de esta obra, siendo responsabilidad de cualquier usuario o entidad reconocer esta condición para utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.

### **Autoridades**

Giselle Cruz Maduro, Ministra de Educación Pública de Costa Rica.

Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, MEP.

Steven González Cortés. Viceministro Administrativo.

Paula Villalta Olivares, Viceministra de Planificación Institucional y Coordinación Regional.

Pablo Masís Boniche, Director Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, MEP.

Joyce Mejías Padilla, Jefa Departamento de Especialidades Técnicas, DETCE, MEP.

Ministerio de Educación Pública

Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE), MEP

Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular.

San José, Costa Rica.

### Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio:**

Idalmi Sankey González, Asesora Nacional de Secretariado.

- **Elaboración Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive**

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

- **Coordinación general y revisión.**

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP.

- **Fundamentación, enfoque curricular del programa de estudio.**

Rocío Quirós Campos, Jefa Sección Curricular, DETCE, MEP.

### Colaboradores del diseño curricular.

- **Validación de los elementos considerados en el diseño curricular.**

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019.

- **Línea gráfica del formato utilizado en el programa de estudio.**

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE.

.

**Docentes colaboradores de especialidad técnica.**

- **Criterio técnico y validación**

**Ana Delia Calderón**, CTP Cotepecos

**Andrea J. Caravaca Delgado**, CTP Santa Bárbara de Santa Cruz, CTP Nicoya

**Elizabeth Contreras Tenorio**, CTP Limón, Nocturno

**Gisela Alvarado Zamora**, CTP San Isidro de Heredia

**José Luis Monge Sánchez**, CTP José Figueres Ferrer

**Karen Rodríguez Acosta**, CTP Cartagena

**Milena Rojas Calderón**, CTP Aserri

**Nuryajan Díaz Baltodano**, CTP Limón

**Paula Sánchez Soto**, CTP Santo Domingo de Heredia

**Ruthe Valerio González**, CTP San Carlos

**Silvia Carballo Q**, CTP Belén

**Xinia Matamoros Ruiz**, CTP Los Chiles



### **Docentes colaboradores Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive**

Roxana Ferreto Fernández, English Foreign Language Teacher, Technical Profesional School Calle Zamora

(Author of Phonology Learnings Part, all Grades 7th to 11th Program).

Magdalena Rodríguez Calderón, English Technical Teacher in Bilingual Secretary, Colegio Vocacional de Artes y Oficios (COVAO) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade Program).

Yessenia Salazar Mora, English Foreign Language Teacher, Colegio Técnico Profesional de Alajuelita y Colegio Técnico Comercial y Servicios (COTEPECOS) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade).

### **Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas**

**Leydi Amador Castro**, Asesora Nacional, Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras. Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.

### **Instituciones u organizaciones colaboradoras**

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Criterio Técnico Gestión de Calidad y Servicio al Cliente

Alan Henderson García, Coordinador Carrera

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Criterio Técnico Mercadeo

Ana Zeledón Soto, experta mercadeo

- **Sección Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica**

Criterio Técnico, Archivística

**Escuela de Secretariado, Universidad Nacional**

Validación Estructura y mapa

María Teresa Bermúdez Muñoz, Coordinadora

- **Escuela de Secretariado, Universidad Nacional**

Validación

Isabel Araya Muñoz, Directora

María Eugenia Ugalde Saborío, Subdirectora

- **Educología, Universidad Nacional**

Validación Estructura y mapa

Herminia Ramírez Alfaro, Sub Directora

- **Instituto de Investigación en Educación, Universidad de Costa Rica (INIE)**

Silvia Camacho Calvo, Investigadora.

Jacqueline García Fallas, Directora.

Propuesta de ruta crítica de trabajo y contextualización de enfoque de competencias educativas.

- **Fundación Omar Dengo, FOD**

Elena Carreras Gutiérrez, Directora, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

Arllery Rivera Fallas, Productora Académica, Unidad de Emprendimiento y Ciudadanía.

Validación de la subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.

- **Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa, CENECOOP R.L**

Rafael Ángel Rojas Rodríguez, Coordinador general Programa de Innovación y emprendimiento asociativo.

Validación de la subárea de Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas.

- **Organización de Estados Iberoamericanos, OEI**

Pago de consultoría para el diagnóstico y propuesta de ruta del diseño de la Subárea Emprendimiento e Innovación para las especialidades técnicas.

### **Presentación.**

La Educación Técnica Profesional (ETP) es un subsistema del sistema educativo formal. Constituye un pilar en la preparación de técnicos, que promueve el desarrollo social y económico del país a través de una oferta educativa flexible y dinámica. Proporciona igualdad de oportunidades en términos de acceso equitativo y no discriminatorio; y ofrece dirección en dos sentidos: exploración vocacional ubicada en el Tercer ciclo de la Educación General Básica (III Ciclo EGB) y formación en una especialidad técnica seleccionada por el estudiante en el nivel de la Educación Diversificada.

De acuerdo con la Transformación curricular 2015, Fundamentación Pedagógica de la Transformación Curricular (2015), la educación técnica “Tiene como uno de sus propósitos dar respuesta a la carencia de talento humano técnico nacional y mundial actual, los cuales demandan respuestas proactivas; donde la educación es motor de cambio y catalizador para construir un mejor futuro, más sostenible y solidario” (p 15).

Asimismo, debe cumplir con un rol fundamental al ser la vía que faculte a las personas para la toma de decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, el desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y ética ambiental;

cuya implementación debe ser el desarrollo de prácticas que posibiliten el aprovechamiento de las tecnologías digitales de la información (TI) para disminuir la brecha social y digital.

En Costa Rica se visualiza la educación como un derecho humano y constitucional, donde el sistema educativo favorece la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes, de manera que se promueve y se estimula el desarrollo integral de los estudiantes y su participación activa en la sociedad civil y en la vida económica del país.

La Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras es el órgano técnico del Ministerio de Educación Pública de la República de Costa Rica, responsable de promover programas de educación y formación de un talento humano especializado, cuya formación técnica y profesional sea el puente que potencie su vinculación con los mercados laborales o el emprendimiento.

El presente programa de estudio favorece el desarrollo de procesos educativos con una estructura programática con resultados de aprendizaje, de manera que el docente, como mediador pedagógico, pueda guiar en forma ordenada el proceso de construcción de conocimientos en el aula y el entorno, y desarrolle competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano, que le permitan a la persona estudiante insertarse exitosamente en el mundo laboral de la carrera técnica seleccionada o desarrollar su propio emprendimiento para el cual se ha educado.

### **Descripción de la carrera técnica.**

El objetivo de la especialidad Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente es formar técnicos medios en el área comercial y de servicios con conocimientos en labores comerciales, administrativas, mercadeo y ventas, comunicación y logística de las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, de carácter nacional o internacional.

El Ejecutivo (a), realizará las actividades comerciales y de servicio al cliente según normativa vigente y políticas organizacionales, desempeñando con ética las funciones organizacionales y aplicando la atención y servicio al cliente en la solución de problemas mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

El técnico cuatro en Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente demostrará conocimientos generales de los archivos de gestión en formato físico o electrónico, según los procedimientos y métodos estándar; podrá utilizar el software archivístico y aplicaciones tecnológicas adaptándose a la legislación costarricense y según los lineamientos definidos por la empresa o institución donde labore.

Desarrollará también competencias lingüísticas en el idioma Inglés en un nivel intermedio y destrezas en el uso de herramientas tecnológicas administrativas. Además, principios de mercadeo, contabilidad, economía, estadística, gestión de la calidad, mercadeo digital y comercio internacional, lo que le permitirá cumplir con sus labores cotidianas asegurando su desempeño profesional en cualquier tipo de organización que contrate sus servicios.



El profesionalismo para analizar y resolver situaciones atinentes a su cargo, establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales será evidente en el desempeño de sus funciones. Es capaz de brindar el servicio al cliente tanto en su lengua materna (idioma Español) como en una lengua extranjera (idioma Inglés) y establecer una comunicación básica para la atención de personas con discapacidad auditiva y adultos mayores.

Es importante enfatizar que cada actividad realizada por el Ejecutivo estará respaldada por las competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano adquiridas durante los tres años de duración del plan de estudios de la especialidad, así como valores y capacidades actitudinales de gran trascendencia para el ejercicio profesional. El espíritu de servicio y profesionalismo, junto con las normas de etiqueta y protocolo, relaciones humanas, comunicación asertiva, entre otros, facilitarán el desenvolvimiento con clientes internos y externos y las líneas jerárquicas organizacionales, convirtiéndolo en un colaborador proactivo y de alto valor para sí mismo y la organización.

### **Fundamentación**

El sistema educativo se fundamenta en la Constitución Política de Costa Rica (1949), la cual establece que “el Estado tiene la obligación de brindar una educación adecuada que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los y las estudiantes, permitiéndoles desarrollar al máximo sus aptitudes, determinando la educación como un derecho fundamental” (Artículos 77 y 78).

El Consejo Superior de Educación (CSE), en el marco de su mandato constitucional, ha aprobado una serie de disposiciones, normativas y políticas trascendentales para orientar la educación costarricense. Reviste especial importancia en la política curricular el documento “Educar para una Nueva ciudadanía” y en la política educativa, el escrito “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”. Mediante el Acuerdo CSE 06-37-2016 se implementó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional en Costa Rica (MNC-EFTP-CRF) y con el Acuerdo CSE 06-67-2016, el proyecto piloto “Modelo Dual: Institucionalización de una alternativa para el fortalecimiento del sistema educativo y la inserción laboral de los jóvenes en Costa Rica”. La consolidación de las cuatro estrategias responden a las necesidades de la educación técnica y formación profesional que demanda el mundo laboral actual y el fundamento curricular de los programas de estudio, bajo un enfoque de educación basada en normas de competencias, el cual constituye uno de los avances más importantes de la educación técnica profesional costarricense en el camino hacia una educación holista.





Cabe resaltar los aspectos señalados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en relación con el reconocimiento a la educación técnica y la formación profesional como un contribuyente clave para el desarrollo económico y la cohesión social (Galván, 2015).

En acatamiento a lo establecido en las normativas y políticas aprobadas por el Consejo Superior de Educación, la DETCE ha implementado una serie de reformas educativas orientadas a brindar herramientas que propicien la incorporación de las personas a la empleabilidad, la creación de su propia empresa o continuar estudios de educación superior.

En busca del mejoramiento continuo y el fomento de la movilidad social ascendente de la población costarricense, la educación técnica profesional (ETP) de Costa Rica continúa evolucionando para generar talento humano técnico calificado, capaz de tomar decisiones informadas, asumir la responsabilidad de sus acciones individuales e incidir en la colectividad actual y futura, con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social en el marco del respeto de la diversidad cultural y de la ética ambiental que contribuya con la competitividad del país.

La política educativa y política curricular aprobadas por el CSE establecen el modelo educativo en el que se enmarcan los programas de estudio de la ETP, con un enfoque curricular de educación por competencias. Éste constituye la fundamentación y el marco de referencia por seguir para el alcance de las metas y objetivos propuestos del subsistema.

Los programas de estudio tienen su fundamento en los pilares filosóficos establecidos en la política educativa: La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad.

- **Paradigma de la complejidad.** Plantea que el ser humano es un ser autoorganizado y autoreferente, es decir que tiene conciencia de sí mismo y de su entorno, cuya existencia cobra sentido dentro de un ecosistema natural social- familiar y como parte de la sociedad. En cuanto a la adquisición de conocimiento, este paradigma toma en cuenta que las personas estudiantes se desarrollan en un ecosistema bionatural (que se refiere al carácter biológico del conocimiento en cuanto a formas cerebrales y modos de aprendizaje) y en un ecosistema social que condiciona la adquisición del conocimiento. El ser humano se caracteriza por tener autonomía e individualidad; establecer relaciones con el ambiente; poseer aptitudes para aprender, inventiva, creatividad, capacidad de integrar información del mundo natural y social y la facultad de tomar decisiones.



En el ámbito educativo, el paradigma de la complejidad permite ampliar el horizonte de formación, pues considera que la acción humana, por sus características, es esencialmente incierta, llena de eventos imprevisibles, que requieren que la persona estudiante desarrolle la inventiva y proponga nuevas estrategias para abordar una realidad que cambia a diario.

- **Humanismo.** Se orienta hacia el crecimiento personal y por lo tanto aprecia la experiencia de la persona estudiante, incluyendo sus aspectos emocionales. Cada persona se considera responsable de su vida y de su autorrealización. La educación, en consecuencia, está centrada en la persona, de manera que sea ella misma evaluadora y guía de su propia experiencia, a través del significado que adquiere su proceso de aprendizaje.

Cada persona es única, diferente; con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente.

- **Constructivismo social.** Propone el desarrollo máximo y multifacético de las capacidades e intereses de las personas estudiantes, según el aprendizaje en el contexto de una sociedad, tomando en cuenta las experiencias previas y las propias estructuras mentales de la persona que participa en los procesos de construcción de los saberes. Es parte y producto de la actividad humana en el contexto social y cultural donde se desarrolla la persona.
- **Racionalismo.** Se sustenta en la razón y en las verdades objetivas como principios para el desarrollo del conocimiento válido, ha sido fundamental en la conceptualización de las políticas educativas costarricenses (CSE; MEP, 2016, p 8-10).

Los programas de estudio se orientan al desarrollo de competencias específicas y competencias para el desarrollo humano, las cuales se fundamentan en los pilares filosóficos de la política educativa y se articulan con los ejes que permean las diferentes situaciones desarrolladas en el ámbito educativo. Los ejes son parte de las acciones que se implementan en este programa de estudio de manera transversal en todas las unidades de estudio que se desarrollan.

- **Educación para el desarrollo sostenible.** Eje que torna a la educación en la vía de empoderamiento de las personas, a fin de que tomen decisiones informadas, asuman la responsabilidad de sus acciones individuales y su incidencia en la colectividad actual y futura, y que, en consecuencia contribuyan al desarrollo de sociedades con integridad ambiental, viabilidad económica y justicia social para las presentes y futuras generaciones.
- **Ciudadanía planetaria con identidad nacional.** Con el propósito de fortalecer la toma de conciencia de la conexión e interacción inmediata que existe entre personas y ambientes en todo el mundo y la incidencia de las acciones locales en el ámbito global y viceversa. Además, implica retomar nuestra memoria histórica, con el propósito de ser conscientes de quiénes somos, de dónde venimos y hacia dónde queremos ir.
- **Ciudadanía digital con equidad social.** Eje que busca el desarrollo de un conjunto de prácticas orientadas a la disminución de la brecha social y digital mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales (CSE; MEP, 2016, p 10-12).

Desde la perspectiva de una educación enfocada en competencias, se integran las cuatro dimensiones que promueve la Transformación Curricular: Educar para una nueva ciudadanía (2015):

- Formas de pensar: se refiere al desarrollo cognitivo de cada persona, por lo que implica las competencias relacionadas con la generación de conocimiento, la resolución de problemas, la creatividad y la innovación.
- Formas de vivir en el mundo: conlleva el desarrollo sociocultural, las interrelaciones que se tejen en la ciudadanía global con el arraigo pluricultural y la construcción de los proyectos de vida.
- Formas de relacionarse con otros: se relaciona con el desarrollo de puentes que se tienden mediante la comunicación y lo colaborativo.
- Herramientas para integrarse al mundo: es la apropiación de las tecnologías digitales y otras formas de integración, así como la atención que debe prestarse al manejo de la información (MEP, 2015, p 33-37).

De acuerdo con las necesidades de la educación técnica y formación profesional demandadas por el mundo laboral actual y las recomendaciones de la OCDE, se creó el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR), el cual constituye la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores. El propósito es guiar la formación, clasificar las ocupaciones y puestos para empleo y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles.

La formulación del documento del MNC-EFTP-CR es autoría de un grupo interdisciplinario integrado por representantes del Ministerio de Educación Pública (MEP), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP) y la Unidad de Rectores de las Universidades Privadas de Costa Rica (UNIRE).

Asimismo, mediante el Decreto Ejecutivo N° 39851 -MEP-MTSS se creó la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica (CIIS-MNC-EFTP-CR), adscrita al Ministerio de Educación Pública; la cual está conformada por los jerarcas de las instituciones citadas y tiene, como función esencial, servir como instancia de coordinación para la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica.

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica MNC-EFTP-CR (2018), “tiene como propósito general normar el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros; además de establecer la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orientar la atención de la demanda laboral” (p. 36-37).

Para la detección de las competencias específicas y competencias para el desarrollo humano que requiere el país en el área técnica, se utiliza como mecanismo la implementación de la metodología establecida por el MNC-EFTP-CR para la elaboración de estándares de cualificación.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica. Establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, desarrollados en las organizaciones educativas. Pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

Para la elaboración de estándares de cualificación se desarrollan una serie de etapas en las cuales se involucra desde el inicio hasta la validación de estándar al sector empleador. En el Estándar de Cualificación (2018) “La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013), con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional”(p. 2-3).

Una vez que se implemente este programa de estudio, cuyo diseño y desarrollo curricular utiliza como uno de los insumos el estándar de cualificación aprobado por la Comisión para la Implementación y Seguimiento del MNC-EFTP-CR (CIIS-MNC-EFTP-CR, el diploma de técnico en el nivel medio de esos programas tendrá equivalencia con el Técnico 4, establecido en el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica.

### Enfoque curricular

Las nuevas tendencias que hoy caracterizan la organización del mercado de trabajo y la demanda de nuevos perfiles profesionales, en el marco de la globalización económica y de la sociedad de la información y el conocimiento, provocaron una transformación en materia de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes requeridos por el talento humano técnico, el cual representa uno de los perfiles de mayor demanda según los empleadores, tanto en el mercado laboral, nacional como internacional.

Posiciones especializadas como técnicos, representantes de ventas, electricistas, mecánicos, personal de apoyo de oficina e ingenieros se han clasificado entre los primeros cinco puestos más difíciles de cubrir en los últimos diez años en Costa Rica. La escasez de talento humano disponible y la falta de competencias técnicas y competencias para el desarrollo humano son las principales razones por las que los empleadores no encuentran el talento adecuado a sus organizaciones (Manpower Group, 2018).

En dicho contexto el enfoque por competencias, desde la corriente o perspectiva formativa (tiene un respaldo epistemológico vinculado al constructivismo, neoconstructivismo, cognitivista y social constructivista), constituye uno de los factores principales para dinamizar la economía nacional. En la actualidad, se reconoce que las personas aprenden a construir el sentido de su existencia mediante hechos y experiencias ya existentes, lo cual permite elaborar nuevos conocimientos.





El enfoque por competencias, desde una perspectiva social constructivista, demanda una vinculación directa con el desarrollo integral de las personas. El aprendizaje de una competencia no puede aislarse del desarrollo de la persona, su comunidad o su entorno laboral-social. Bajo esta corriente se reconoce que el conocimiento se construye a partir de la propia experiencia de quien aprende, de la información que recibe y la manera como lo procesa, coteja, integra, reconstruye e interpreta, pero, sobre todo, de cómo la comparte con los demás.

En el enfoque por competencias se busca que la persona estudiante desarrolle sus propias aptitudes o capacidades con la intención de alcanzar un desarrollo integral a lo largo de la vida, que le permita insertarse exitosamente en el sector empleador o continuar estudios de educación superior. Según López (2016) “La palabra competencia es de naturaleza polisémica, por lo que su abordaje requiere precisar la perspectiva de su enfoque, ya que actualmente es común encontrar una gran variedad de clasificaciones (p. 43).

En el enfoque por competencias desde la perspectiva formativa, las competencias hacen referencia a los cuatro pilares del conocimiento de Jacques Delors, el cual plantea que la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que

recoge elementos de los tres anteriores. Por supuesto, estas cuatro vías del saber convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencia e intercambio (Delors, 1994).

Para hacer posible el desarrollo en la vida de las personas, su proceso de formación deberá estar asociado, no solo en la adquisición de datos e información, sino en la articulación e integración de los saberes o aprendizajes: saber conocer, saber hacer, saber estar y saber ser.

Las competencias nos remiten a la acción. Para Perrenoud (2008) “Una competencia es concebida como la capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo determinado de situaciones”. Roegiers (2010) las “considera como un conjunto ordenado de capacidades (actividades) que se ejercen sobre los contenidos en una categoría determinada para resolver los problemas planteados por estos (López, p. 67).

Las competencias movilizan saberes, maneras de hacer y actitudes; cuando la persona tiene la competencia, en ese momento actualiza lo que sabe en un contexto singular.

De acuerdo con estas ideas, queda claro que una competencia puede ser definida como el saber en la acción (López, 2016). Castillo y Cabrerizo (2010) definen una competencia como:



...la capacidad de aplicar los conocimientos -lo que se sabe- junto con las destrezas y habilidades -lo que se sabe hacer- para desempeñar una actividad profesional, de manera satisfactoria y en un contexto determinado, de manera satisfactoria -sabiendo ser- uno mismo y sabiendo estar con los demás. (p. 64).

Tobón (2007) define las competencias como:

... procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas (p. 17).

Esta definición muestra seis aspectos esenciales en el concepto de competencias desde el enfoque complejo: procesos, complejidad, desempeño, idoneidad, metacognición y ética. Significa que en cada competencia se hace un análisis de alguno de los aspectos



centrales para orientar el aprendizaje y la evaluación, lo cual tiene implicaciones en la didáctica, así como en las estrategias e instrumentos de evaluación.

Tobón (2007) menciona que las competencias son un enfoque para la educación y no un modelo pedagógico. Son un enfoque porque solo se focalizan en determinados aspectos conceptuales y metodológicos de la educación y la gestión del talento humano; por ejemplo: 1) integración de saberes en el desempeño, como el saber ser, el saber hacer, el saber conocer y el saber convivir; 2) construcción de los programas de formación acorde con la filosofía institucional y los requerimientos disciplinares, investigativos, laborales, profesionales, sociales y ambientales; 3) orientación de la educación por medio de criterios de calidad en todos sus procesos; 4) énfasis en la metacognición en la didáctica y la evaluación de las competencias; y 5) empleo de estrategias e instrumentos de evaluación de las competencias mediante la articulación de lo cualitativo con lo cuantitativo (p. 18-19).

Al trabajar bajo un enfoque por competencias, lo primero que se deberá aclarar son las metas o propósitos propuestos. Cuando el docente planea es fundamental que fije las metas, determine los resultados esperados e identifique el tipo de competencias por desarrollar.

Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje:



... son enunciados acerca de lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado un proceso de aprendizaje. Describen de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes adquirirán en un proceso de formación. Dichos resultados deben ser observables o medibles, y se redactan usando un verbo dinámico, es decir que se refiere a una acción, no a un estado (p. 19).

El enfoque por competencias propuesto en este programa de estudio considera como parte de los elementos del diseño curricular el desarrollo de competencias específicas, genéricas y para el desarrollo humano.

Las competencias específicas tienen que ver con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar. Las competencias genéricas constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar incluyendo funciones cognitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas. Las competencias para el desarrollo humano se refieren a la capacidad de mantener una óptima relación social y están vinculadas con la cooperación al llevar a cabo proyectos comunes o de autoconocimiento. Así mismo se vinculan con la capacidad de alcanzar una visión de conjunto e implican la comprensión, conocimiento y sensibilidad de las personas. Se le considera como la capacidad de actuar de manera flexible y disposición del cambio ante la presencia de nuevas situaciones (López, 2017, p 46-47).

## Perfil de los actores del proceso de aprendizaje

### Estudiante

Bajo el enfoque por competencias y los fundamentos establecidos en las políticas educativas y directrices emanadas por el CSE, en materia de Educación Técnica Profesional, se espera que cada estudiante, al finalizar su proceso formativo en la especialidad técnica, desarrolle las siguientes competencias:

#### *Competencia general*

Se sustenta en el estándar de cualificación que sirvió de insumo para la elaboración del programa de estudio. Describe la función principal que ejerce un técnico en el nivel medio en el campo disciplinar en el cual se educó; la cual parte del análisis del contexto educativo y laboral producto de la información suministrada por informantes clave y fuentes de información nacionales e internacionales.

- Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afine, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

### *Competencias específicas*

Relacionadas con el conocimiento concreto de cada área temática o campo disciplinar.

- Brindar servicio al cliente interno y externo en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial y en una lengua extranjera; utilizando las técnicas de comunicación oral, los principios de servicio al cliente y las tecnologías de información y comunicación vigentes en las organizaciones.
- Procesar información de los clientes aplicando las tecnologías de la información y comunicación; así como, las técnicas de comunicación escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.
- Gestionar procesos administrativos en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.
- Gestionar procesos de comercio, mercadeo y ventas en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.

### *Competencias genéricas*

Constituyen parte del dominio que el estudiante debe tener sobre el conjunto de conocimientos teóricos necesarios que sustentan el campo disciplinar.

- Identifica oportunidades de negocios y aplica metodologías para la construcción de modelos de negocios.
- Elabora planes de negocios aplicando metodologías vigentes en el mercado.
- Desarrolla las etapas correspondientes para la creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, tomando en consideración sus competencias, recursos, el entorno y su compromiso local y social.
- Utiliza herramientas y tecnologías digitales mediante la aplicación de software de código abierto y licenciado, la automatización y el análisis de datos y su transmisión a través del Internet; así como la evaluación de alternativas para la protección e integridad de los datos mediante el uso de tecnologías.
- Promueve y verifica acciones que respondan a la normativa ambiental.
- Aplica las normas de salud ocupacional, según protocolos establecidos.
- Aplica normas de aseguramiento de la calidad establecidas a nivel nacional e internacional.
- Coordina acciones con equipos de trabajo, de manera asertiva y propositiva.
- Propone soluciones creativas e innovadoras a procesos específicos del campo de formación técnica.
- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Comprende, interpreta y comunica información técnica propia de su campo de formación.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.



- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo.
- Aplica sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo, maquinaria y herramienta, propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el espacio de trabajo, aplicando normas técnicas propias de la especialidad.
- Utiliza adecuadamente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas propios de su área de formación técnica.

### *Competencias para el desarrollo humano*

Se definen como competencias no específicas de una ocupación, necesarias para el desarrollo integral de una persona, un profesional o un ciudadano. Se adquieren durante el desarrollo del proceso de mediación pedagógica, en el desempeño del campo disciplinar y a lo largo de la vida.

- Desempeña las labores propias de su área de formación técnica con
  - *Autocontrol*: capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
  - *Compromiso ético*: Capacidad o voluntad para hacer el bien a través de relaciones morales entre humanos.

- *Discernimiento:* Capacidad de comprender o declarar la diferencia entre varias cosas de un mismo asunto, involucra juicios morales o de actuación, resueltos con conciencia, aplicando un proceso lento de concentración para la toma de decisiones con ética y moral.
- *Responsabilidad:* Capacidad de analizar procesos e identificar y comprender el asunto para proponer un planteamiento eficaz y viable.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el campo laboral mostrando capacidad para el análisis de procesos e identificación y comprensión de planteamientos eficaces y viables.
- Aplica los principios de atención al cliente.
- Demuestra capacidad para ser atento con otro aplicando las políticas de la empresa, relacionándose de manera efectiva con el fin de resolver la necesidad, el servicio o producto planteado.
- Atiende al usuario con proactividad y asertividad.
- Se comunica correctamente tanto en forma oral como escrita. Demuestra capacidad de producir un canal de comunicación audible o visual para transmitir información en forma precisa
- Demuestra capacidad para aprender por él mismo, sin necesidad de un mediador (autoaprendizaje).

- Se comunica asertivamente. Comunica información clara y objetiva en relación con puntos de vista, deseos y sentimientos, con honestidad y respecto a las otras personas.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Muestra capacidad de negociación. Expone puntos de vista con el propósito de obtener un acuerdo o resultados.
- Evidencia innovación y creatividad. Desarrolla productos o procesos de manera novedosa y creativa.
- Demuestra liderazgo en el desempeño de su área de formación técnica para el logro de las metas y objetivos de la organización y el bien común.
- Manifiesta capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras, por iniciativa propia, en el ámbito de su área de formación técnica.
- Evidencia pensamiento crítico. Interpreta las opiniones o afirmaciones con argumentos válidos o veraces, aplicados al contexto de la vida cotidiana.
- Otras que el sector productivo y educativo requieran.

## Docente

Constituye un facilitador de la información y el conocimiento. Para ello requiere de una verdadera disposición y compromiso para ser un promotor efectivo del desarrollo de las competencias. A continuación algunas de las características del docente en un enfoque por competencias.

- Muestra inquietud por investigar, conocer y desarrollar conocimientos nuevos relacionados con su especialidad técnica.
- Muestra conocimiento de la realidad nacional e internacional que se relaciona con el campo de acción de su especialidad.
- Evalúa detenidamente su propio aprendizaje y experiencias.
- Reconoce sus capacidades y limitaciones, en busca de un continuo desarrollo personal.
- Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
- Reconoce con profundidad las competencias, los contenidos y los enfoques que se establecen para la enseñanza, así como las interrelaciones y la racionalidad del plan de estudios.
- Posee competencias de pensamiento crítico, sistémico, divergente y reflexivo enmarcado en procesos éticos válidos ante la sociedad.
- Participa responsablemente en el proceso de desarrollo de competencias.
- Posee la habilidad de aprender a aprender.

- Promueve estrategias que motiven al estudiante a adquirir un aprendizaje significativo.
- Diseña, organiza y propone estrategias y actividades didácticas, adecuadas a los niveles y formas de desarrollo de competencias, que deben ser adquiridas por la persona estudiante, interrelacionando las características propias del medio social y cultural.
- Participa en el mejoramiento de la calidad educativa.
- Posee capacidad de expresarse en forma clara, sencilla y correcta en forma verbal y escrita, tanto en el ámbito técnico, como en el social cotidiano.
- Sabe escuchar los diferentes puntos de vista y atender las necesidades de expresión de los aprendientes e iguales en un marco de reflexión positiva.
- Aborda correctamente los procesos de solución de conflictos entre pares, promoviendo el diálogo, comprometiéndose con los ideales de la educación costarricense.
- Guía del desarrollo intelectual de los estudiantes.
- Genera estrategias de evaluación que motiven el aprendizaje significativo.
- Explora conocimientos y potenciales del alumno para el desarrollo de competencias.
- Trabaja en equipo.
- Expone empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades y sentimientos de los demás.

- Posee sentido de equidad social, justicia, respeto, imparcialidad, integridad y honradez.
- Plantea, analiza y resuelve problemas; enfrentando desafíos intelectuales en los que genera respuestas propias a partir de sus conocimientos y experiencias.
- Posee capacidad de orientar a sus estudiantes para que estos adquieran la competencia de analizar y de resolver problemas.
- Identifica estilos de aprendizaje para optimizar y estimular las competencias.
- Determina su propio estilo en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje usando múltiples fuentes de información e innovación.

### Diseño curricular

Dentro de los elementos del diseño curricular, el programa de estudio considera el desarrollo de las competencias específicas o técnicas propias del área de formación técnica, además de las competencias para el desarrollo humano y el eje de la política educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, la cual permea todo el proceso educativo de la carrera técnica o especialidad seleccionada por el estudiante.

Los resultados de aprendizaje son enunciados asociados con lo que se espera que el estudiante sea capaz de hacer, comprender o demostrar una vez terminado el proceso de aprendizaje. Los saberes esenciales son el conjunto de conocimientos técnicos, teóricos, metodológicos del campo disciplinar y de otras disciplinas requeridas para el proceso de aprendizaje en su área de formación técnica y para la vida. Estos deben desarrollarse para el logro de los resultados de aprendizaje determinados en la propuesta curricular.

Los indicadores de logro constituyen enunciados que expresan el camino hacia el cumplimiento del estándar, reflejan los propósitos, metas y aspiraciones a alcanzar por el estudiante, desde el punto de vista afectivo, cognitivo e instrumental. Son indicadores para la macroevaluación que permiten visualizar y evidenciar el nivel de logro alcanzado por la persona estudiante como producto del abordaje pedagógico desarrollado por el docente.

A continuación el formato establecido en el diseño curricular de este programa de estudio.

**Esquema formato del diseño curricular.**

Especialidad <sup>1</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado <sup>2</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	Nivel: Elija un elemento.
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.	Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado: Haga clic aquí para escribir texto.
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.		Eje política educativa <sup>3</sup> : Elija un elemento.	
Resultados de Aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>4</sup>	
1.			
2.			
3.			

<sup>1</sup> Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

<sup>2</sup> Según el Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>3</sup> Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

<sup>4</sup> Indicadores para la macroevaluación.





### **Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica**

La educación del siglo XXI necesita encontrar nuevas formas de organizar el proceso de aprendizaje en las instituciones educativas. Este esfuerzo de búsqueda y aplicación de nuevos métodos y medios de enseñanza se requiere para todos y cada uno de los niveles educativos.

Las condiciones sociales y culturales del nuevo siglo exigen una educación diferente, más acorde con las peculiaridades de los niños, adolescentes y jóvenes de hoy. Y la razón salta a la vista: las nuevas generaciones están influidas de modo directo e indirecto por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, lo que hace, entre otros factores, que aprendan en modo distinto a las generaciones precedentes.

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad.

Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera

que los educandos no sean solo receptores de la información sistematizada y presentada por otros, sino todo lo contrario, que participen en la construcción del conocimiento y contribuyan al aprendizaje de los demás miembros de su grupo.

### Orientaciones para el docente

Las estrategias y técnicas de enseñanza aprendizaje se encargan de articular las actividades que el docente propone a sus estudiantes. Surge entonces la oportunidad para que el docente se convierta en un diseñador de escenarios y ambientes educativos experienciales, situados, enriquecidos y distribuidos, en los que intervengan diversas variables; entre ellas, el espacio físico o virtual, la duración de la actividad, el tipo y número de participantes, los recursos o materiales por emplear, los contenidos por revisar, las acciones por ejecutar, pero sobre todo, la competencia que se desea alcanzar mediante los resultados esperados (Ferreiro, 2009).

Una vez descritos los resultados de aprendizaje; que deben alcanzar las personas estudiantes, el siguiente paso es definir la estrategia de enseñanza-aprendizaje adecuada, la cual comprende tanto la metodología didáctica como la evaluación. La metodología docente es el conjunto de las estrategias, técnicas y actividades educativas (conferencias, resolución de problemas, prácticas de laboratorio, trabajo cooperativo, seminarios, visitas a empresas, entre otras) utilizadas por los docentes y las personas estudiantes en el proceso educativo.



En el diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje se integra la estrategia de la evaluación, es decir, utilizar las técnicas y actividades evaluativas que propicien el aprendizaje.

La coordinación de resultados de aprendizaje, metodología docente y metodología de evaluación y tienen como propósito mejorar el aprendizaje, renovar la actuación docente y los procesos de mediación pedagógica para incrementar su fiabilidad, validez y transparencia. En síntesis, los resultados de aprendizaje orientan las estrategias y actividades de mediación y de evaluación.

A continuación algunas orientaciones didácticas y pedagógicas para la aplicación de currículos basados en enfoque por competencias.

- Articulación de resultados de aprendizaje, saberes esenciales, actividades y sistema de evaluación como línea de trabajo a seguir por el docente.
- Aplicación de métodos variados que resulten apropiados para la adquisición de aprendizajes de diferente naturaleza: conceptos y teorías, así como también, habilidades, actitudes y valores. La diversidad de métodos permite acceder, desde varias perspectivas, el objeto de aprendizaje de manera que se pueda aprehender de forma integral. Sin embargo, es preciso cuidar de no dispersar la atención del estudiante con una diversidad de metodologías cambiantes.



- Inclusión de las distintas metodologías dentro de un marco coherente y que responda a las características antes mencionadas. En este sentido ninguna estrategia docente es la solución única, sino más bien una excusa para invitar a los estudiantes a actuar y, sobre la base de sus producciones, crear oportunidades de intercambio y reflexión.
- Selección de actividades de contexto, que el estudiante puede reconocer como socialmente valoradas, como medio para estimular su interés y motivación.
- Un entorno que facilite un aprendizaje de calidad caracterizado, entre otros elementos, por coordinar los resultados de aprendizaje y el método docente con las estrategias, técnicas y actividades de evaluación (metodología de evaluación), de modo que todo el proceso de mediación pedagógica sea coherente y los actores de dicho proceso (docentes y estudiantes) sean copartícipes del mismo.
- Implementación cada vez más de las tecnologías de Información y comunicación para crear entornos virtuales y simular condiciones laborales reales (CSUCA, 2018, p.86-87).

En el marco del socialconstructivismo, el aprendizaje cooperativo y colaborativo revisten de importancia como metodología para el desarrollo de estrategias de mediación pedagógica bajo el enfoque por competencias. Es una metodología que establece cómo agrupar a los educandos en el salón de clases, cuántos alumnos por equipo, la forma de disponer el mobiliario, así como las funciones

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

didácticas que van a complementarse y las estrategias que hacen posible la mediación en cada momento del proceso educativo, entre otros aspectos para que los alumnos aprendan significativamente.

La categoría básica de aprendizaje cooperativo es la interdependencia que se logra a partir de las relaciones de cooperación entre los implicados en un aprendizaje. Ello no implica suprimir el trabajo individual, es necesario prepararse mejor para el esfuerzo grupal, con el objeto de alcanzar entre todos la tarea. Cooperar es compartir una experiencia vital significativa que exige trabajar juntos para lograr beneficios mutuos. La cooperación implica resultados en conjunto, mediante la interdependencia positiva que involucra a todos los miembros del equipo en lo que se hace, y en cuyo proceso cada uno aporta su talento (Ferreiro, 2007).

### Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución

*El Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica* (2006) establece la normativa para el desarrollo de actividades pedagógicas fuera de la institución y tiene como finalidad orientar y dar a conocer los requisitos para realizar visitas, giras, pasantías y la práctica profesional en las asignaturas del área técnica del plan de estudios de la Educación Técnica Profesional, que se imparten en los colegios técnicos profesionales.

Las actividades pedagógicas fuera de la institución, constituyen un medio idóneo para fortalecer y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes, a través de la relación con el entorno y su relación con una realidad concreta. Para la implementación de estas actividades, todos los actores deben cumplir con lo que establece el manual antes mencionado, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio y de aplicación inmediata, en todos los colegios técnicos profesionales y las instituciones públicas que imparten especialidades de Educación Técnica Profesional. Asimismo, toda actividad pedagógica fuera de la institución educativa debe corresponder únicamente con el desarrollo o complemento de los programas de estudio correspondientes a la educación técnica profesional y, a su vez, debe cumplir con lo que establezcan las disposiciones ministeriales y la legislación vigente.

*El Manual de actividades pedagógicas fuera de las instituciones educativas que ofrecen especialidades de educación técnica (2006)*

establece las actividades pedagógicas por utilizar como parte del proceso de aprendizaje del estudiante de la ETP:

- **Práctica profesional:** Es una actividad de índole curricular que proporciona al estudiante la oportunidad de la experiencia práctica, mediante su vinculación a la empresa pública y/o privada que le permita aplicar los conocimientos atinentes a su especialidad. Dichas prácticas se rigen por lo que establece el Reglamento de Requisitos de Graduación para optar por el Título de Técnico en el Nivel Medio en las especialidades aprobadas por la DETCE.
- **Pasantía:** Es la actividad de índole curricular, que forma parte del proceso de enseñanza y aprendizaje que se realiza en instituciones públicas y/o privadas, cuyo objetivo es lograr que el estudiante vivencie la realidad inherente a su especialidad y facilite, de esta manera, la incorporación del estudiante al sector productivo. Dicha actividad es de carácter obligatorio.
- **Gira:** Viaje a distintas instituciones públicas y/o privadas, cuyo propósito es que el o la estudiante refuerce el proceso de aprendizaje en condiciones reales.
- **Visita:** Ir a una institución pública y/o privada con el propósito de que el estudiante refuerce el proceso de aprendizaje en condiciones reales (MEP, 2006, p 2-3).

## **Planeamiento del proceso de aprendizaje.**

### **Plan anual**

El plan anual se realiza a partir del programa de estudio vigente y constituye el cronograma en el que se representa el desarrollo del programa de estudio en los meses y semanas que componen el curso lectivo. Representa la distribución en el tiempo, en la cual se desarrollarán las unidades de estudio con sus respectivos resultados de aprendizaje.

Para su confección se deben señalar las semanas e indicar las horas destinadas al desarrollo de cada una de las unidades de estudio y sus resultados de aprendizaje. Se desarrolla un plan anual por cada subárea y esta debe incluir las unidades de estudio que la conforman con sus resultados de aprendizaje. Además, respetar la secuencia lógica que señala el programa de estudio para el abordaje del proceso educativo. La información para su elaboración debe ser tomada del programa de estudio, específicamente, en función de lo indicado en la estructura, mapa y malla curricular.

Este plan debe ser entregado al Director o Directora del centro educativo de manera física o digital, según lo establezca la administración, al inicio del curso lectivo.







## **Plan de práctica pedagógica**

Este plan debe ser preparado mensualmente. Es de uso diario y debe ser entregado al director o directora, de manera física o digital, en el momento en que la administración del centro educativo lo juzgue oportuno, de manera que se pueda comprobar que su desarrollo es congruente con lo planificado en el plan anual preparado al inicio del curso lectivo.

Su formato contempla el desarrollo de dos partes: administrativa y técnica. La información administrativa que se incluye está relacionada con el nombre del centro educativo, el nombre del docente, la especialidad o carrera técnica que imparte, nivel educativo y el curso lectivo.

La modalidad en la cual se ubica la especialidad está relacionada con los sectores de la economía (Agropecuario, Comercial y Servicios e Industrial). El Campo detallado corresponde a uno de los campos en los que se identifica la cualificación cuando se construye el estándar, según el Clasificador Internacional Normalizado de la Educación (CINE) de la Unesco.

Además, se indica la subárea, la unidad de estudio y el tiempo estimado para su desarrollo. Estos aspectos, en concordancia con lo establecido en el plan anual y por ende, en la estructura, mapa y malla curricular del programa de estudio.



La competencia para el desarrollo humano y los ejes de la política educativa se desarrollan a lo largo de todo el programa de estudio y son elementos que forman parte del desarrollo de la parte técnica del plan de práctica pedagógica.

El docente debe trasladar los resultados de aprendizaje y saberes esenciales del programa de estudio correspondiente a la subárea y unidad de estudio en desarrollo y establecer, según su experiencia docente, las estrategias y técnicas pedagógicas que empleará para su mediación; incluyendo tanto las estrategias que utilizará él como docente para su abordaje en el aula, como las que ejecutará el estudiante.

Asimismo, le corresponde al docente generar los indicadores de logro que espera observar en las personas estudiantes, producto de las estrategias de mediación empleadas y las evidencias de conocimiento, desempeño o producto según corresponda.

Los indicadores de logro, establecidos por el docente en el plan de práctica pedagógica, deben tener concordancia con la información incluida en los instrumentos técnicamente elaborados para el proceso de evaluación y, en el caso de las evidencias, deben observarse en el portafolio de evidencias del estudiante.

En relación con el campo detallado, se indica según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE). El tiempo estimado debe determinarse en horas y corresponderá al tiempo que el docente requiere para el abordaje de cada uno de los resultados de aprendizaje, siempre en relación con lo establecido en el plan anual.

El eje de la política educativa corresponde a la política curricular “Educar para una nueva ciudadanía”. El docente debe indicar los recursos de espacio físico, materiales, equipo y herramientas que utilizará en el desarrollo del plan de práctica pedagógica. Se detalla a continuación el formato en el cual debe presentarse, según lo aprobado por el CSE en el programa de estudio.



**Esquema formato del plan de práctica pedagógica.**

PLAN DE PRÁCTICA PEDAGÓGICA					
Institución educativa: Elija un elemento.					
Nombre del docente: Haga clic aquí para escribir texto.				Nivel: Elija un elemento.	
Especialidad: Haga clic aquí para escribir texto.		Modalidad: Elija un elemento.		Campo detallado <sup>5</sup> : Haga clic aquí para escribir texto.	
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.		Unidad de estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado:	
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.				Eje política educativa <sup>6</sup> : Elija un elemento.	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Estrategias para la mediación pedagógica		Evidencias	Tiempo estimado (horas)
1.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	
2.		Docente	Estudiante	Conocimiento Desempeño Producto	

<sup>5</sup> Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>6</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

### Evaluación del proceso de aprendizaje

Hablar de evaluación por competencias significa incorporar nuevas estrategias de evaluación. En este sentido, se enfatiza la importancia de implementar una evaluación orientada al aprendizaje, centrada en la participación del alumno, dirigida a situaciones de naturaleza auténtica, cada vez más cercanas a la vida real. Por lo tanto, la competencia es contextual; refleja la relación entre las habilidades de las personas y las actividades que desempeñan en una situación particular en el mundo real (López, 2014).

La evaluación en un enfoque por competencias es continua, dinámica, holista y dirigida al análisis de los niveles de desempeño alcanzados por el estudiante. En este sentido, la evaluación cumple una función de autorregulación que le permite al estudiante generar un monitoreo personal de su aprendizaje.

Desde esta perspectiva, la competencia predice el desempeño; está directamente vinculada con procesos prácticos del estudiante y no tanto con el cúmulo de datos. Mediante la evaluación se identifican y registran los atributos de la competencia que se pretende desarrollar a través de los procesos y las evidencias generadas por los estudiantes, con la intención de valorar la evolución del dominio y la transferencia de las mismas. El docente hace juicios basados en el proceso y las evidencias de sus estudiantes por medio de la observación y análisis de la evolución del dominio de niveles.



La evaluación debe estar alineada al currículum; debe existir un equilibrio entre los resultados de aprendizaje, las estrategias de mediación por desarrollar durante todo el proceso educativo y el sistema de valoración de los conocimientos, desempeños y productos deseados, según los indicadores de logro establecidos.

La evaluación ofrece estrategias que posibilitan conocer a profundidad los resultados obtenidos por los estudiantes y toman conciencia de lo que se espera de ellos. Mediante la evaluación basada en competencias, los estudiantes ofrecen a docentes, padres de familia, compañeros y comunidad en general “evidencias” de su desempeño por medio de nuevas herramientas y métodos de evaluación. Estas herramientas se apoyan en una perspectiva de corte constructivista y centran su dinámica en los procesos.

Una vez seleccionadas las estrategias de mediación pedagógica, se definen los instrumentos de evaluación. En ellos se incluyen los indicadores de logro y los criterios de desempeño mediante los cuales se valorará la situación de aprendizaje, pues permiten al docente emitir juicios sobre lo alcanzado por cada persona estudiante.

Para alcanzar la objetividad, cuando se emiten los juicios de valor, es importante establecer los indicadores de logro y las evidencias asociadas a los niveles de valoración establecidos, para que al finalizar se pueda proceder al análisis de la información recolectada

y determinar si se han alcanzado las competencias y en qué niveles, lo que permite la toma de decisiones respecto al desarrollo de las competencias por parte de cada estudiante.

El Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, mediante decreto ejecutivo, rige la evaluación costarricense y establece los componentes de la evaluación para cada una de las modalidades del sistema educativo. La nota en cada asignatura, para cada período, se obtiene de la sumatoria de los porcentajes correspondientes a las calificaciones obtenidas por la persona estudiante en los componentes. A continuación se describen los componentes de la calificación que actualmente establece el Reglamento de evaluación de los aprendizajes (REA) para los talleres exploratorios y subáreas que se desarrollan en la Educación Técnica Profesional tanto en modalidades diurnas, nocturnas y plan a dos años. El valor porcentual de los componentes lo define el REA según corresponda.

- **Trabajo cotidiano.** Consiste en las actividades educativas que realiza el estudiantado con la guía y orientación de la persona docente según el planeamiento didáctico y el programa de estudios.

Para su calificación se deben utilizar instrumentos técnicamente elaborados, en los que se registre información relacionada con el desempeño de la persona estudiante. La misma se recopila en el transcurso del período y durante el desarrollo de las lecciones, como parte del proceso de enseñanza - aprendizaje y no como producto, debe reflejar el avance gradual de la persona estudiante en sus aprendizajes.



En las asignaturas de las especialidades técnicas del Plan de Estudios de Educación de Adultos y la Educación Diversificada Técnica, el trabajo cotidiano incluye la realización del portafolio de evidencias.

- **Tareas.** Consisten en trabajos cortos que se asignan al estudiantado con el propósito de reforzar aprendizajes esperados, de acuerdo con la información recopilada durante el trabajo cotidiano. Mediante las tareas, el estudiantado puede repasar o reforzar los aprendizajes esperados. Por ello es indispensable que sean ejecutadas por el estudiantado exclusivamente para que así puedan fortalecer su propio aprendizaje. Las tareas no deben asignarse para ser desarrolladas en horario lectivo y en períodos de vacaciones, entiéndase Semana Santa y medio año, o período de pruebas calendarizadas en el centro educativo.
- **Pruebas.** Son un instrumento de medición cuyo propósito es que el estudiantado demuestre la adquisición de habilidades cognitivas, psicomotoras o lingüísticas. Pueden ser escritas, de ejecución u orales. Para su construcción se seleccionan los aprendizajes esperados e indicadores, de acuerdo con el programa de estudio vigente, del nivel correspondiente.  
  
A menos que la persona docente lo juzgue necesario, las pruebas no deben tener carácter acumulativo durante un mismo período. La prueba escrita debe ser resuelta individualmente y debe aplicarse ante la presencia del docente o, en su defecto, ante el funcionario que el director o la directora designe. La prueba oral y de ejecución debe aplicarse ante la persona docente a cargo de la asignatura.

Las pruebas cortas deben tener carácter formativo, salvo el caso de las aplicadas al estudiantado con necesidades educativas.

- **Proyecto.** Es un proceso de construcción de aprendizajes, guiado y orientado por la persona docente; parte de la identificación de contextos del interés de la persona estudiante. Está relacionado con contenidos curriculares o resultados de aprendizaje, aprendizajes obtenidos, valores, actitudes y prácticas propuestas en cada unidad temática del programa de estudio o subáreas de las especialidades técnicas. Tiene como propósito, que el estudiantado aplique lo aprendido en la realización reflexiva de un conjunto sistemático de acciones de interés en un contexto determinado del entorno sociocultural. Su realización puede ser de manera individual o grupal. Para su evaluación se debe entregar al estudiantado, los indicadores y criterios, según las etapas definidas para el mismo, además, considerar tanto el proceso como el producto y evidenciarse la autoevaluación y coevaluación.
- **Asistencia.** La asistencia se define como la presencia de la persona estudiante en las lecciones y en todas aquellas otras actividades escolares a las que fuere convocado. Las ausencias y las llegadas tardías podrán ser justificadas o injustificadas.  
(MEP, 2018, Art. 25-30)

Actualmente, se cuenta con una gama de estrategias y herramientas que el docente puede utilizar como parte del proceso de evaluación de algunos de los componentes citados, como es el caso del trabajo cotidiano: mapa conceptual, portafolio de evidencias, línea de tiempo, mapa mental, mapas cognitivos, video foro, proyectos, collage, plenarias, entre muchas otras. El docente debe confeccionar instrumentos de evaluación técnicamente elaborados, que muestren los indicadores y permitan visualizar el nivel de

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



logro alcanzado por la persona estudiante según el cumplimiento de la normativa vigente y las directrices ministeriales emanadas para tales efectos.

Las pruebas escritas y de ejecución constituyen instrumentos de evaluación de gran importancia para la valoración del desempeño del estudiante. Deben confeccionarse de acuerdo con los lineamientos técnicos establecidos por el Departamento de Evaluación de los Aprendizajes del MEP.

El portafolio de evidencias, además de tener asignado un rubro porcentual en el componente de la calificación del trabajo cotidiano, es una herramienta valiosa para su evaluación ya que en él se deben observar las evidencias del proceso de aprendizaje de la personas estudiantes en el desarrollo de las competencias, según los lineamientos establecidos por la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Estructura curricular

NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales
1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	8	320	4	160	8	200
2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	8	320	8	320	8	200
3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente.			4	160		
4. English oriented to Business and Customer Service Executive.	8	320	8	320	8	200
Total 2840 horas	24	<b>960</b>	24	<b>960</b>	24	<b>600</b>



**Mapa curricular.**

<b>Décimo</b>		<b>Undécimo</b>		<b>Duodécimo</b>	
<b>1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>		<b>1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>		<b>1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>	
<p><b>1</b></p> <p>Administración de oficinas y gestión de la calidad</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Estadística descriptiva e instrumentos de calidad</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>1</b></p> <p>Contabilidad para empresas de servicios</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>1</b></p> <p>Legislación laboral</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Economía y comercio electrónico internacional</p> <p><b>80 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Comunicación oral y escrita</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>3</b></p> <p>Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Quality Customer Service, instrumental English</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>3</b></p> <p>Centro de llamadas y atención al cliente</p> <p><b>80 Horas</b></p>	

**Décimo**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1</b> Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información  <b>144 Horas</b>	<b>2</b> Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales  <b>144 Horas</b>
---	---

<b>3</b> Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  <b>32 Horas</b>
--

**Undécimo**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1</b> Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales  <b>144 Horas</b>	<b>2</b> Administración de documentos en físico y electrónicos  <b>144 Horas</b>
---	---

<b>3</b> Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  <b>32 Horas</b>
--

**Duodécimo**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1</b> Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales  <b>80 Horas</b>	<b>2</b> Producción de documentos comerciales complejos  <b>80 Horas</b>
--	---

<b>3</b> Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  <b>40 Horas</b>
--

**Undécimo**

**3. Emprendimiento e Innovación para Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

<p><b>1</b></p> <p>Oportunidades de negocios <b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Modelo de negocios <b>32 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Creación de la empresa <b>68 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Plan de vida <b>20 Horas</b></p>

**Malla curricular**

Nivel: **Décimo**

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

1. Administración de oficinas y gestión de la calidad (80 horas)		1. Estadística descriptiva e instrumentos de calidad (80 horas)
<b>Resultados de aprendizaje</b>		<b>Resultados de aprendizaje</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar los principios generales de la administración, la estructura organizacional y los procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de empresa.</li> <li>Utilizar herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad para la medición y la interpretación de datos apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.</li> <li>Desarrollar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en las labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y según normativas ISO vigentes.</li> <li>Contrastar con ideas y argumentos amplios y complejos, tomando en cuenta los diversos puntos de</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.</li> <li>Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.</li> <li>Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.</li> </ol>

**EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA**



vista de acuerdo con valores como la ética y la tolerancia.

5. Determinar metas claras para una vida sostenible, a través de nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno.

4. Generar pensamiento crítico a partir del intercambio de ideas y la reflexión individual para el análisis de diversos temas de acuerdo con los valores universales.

5. Relacionar aspectos del ambiente con satisfacción de necesidades humanas que propicie acciones responsables y solidarias con las generaciones futuras de acuerdo con lo establecido en la Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible.

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

1. Comunicación oral y escrita  
(80 horas)

2. Recursos humanos, etiqueta y protocolo  
empresarial  
(80 horas)

**Resultados de aprendizaje**

1. Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.
2. Desarrollar habilidades para la atención al cliente de manera presencial o telefónica, según protocolos de servicio al cliente.
3. Comunicar mensajes de acuerdo con el tipo de cliente, utilizando vocabulario comercial y administrativo.
4. Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.

**Resultados de aprendizaje**

1. Desarrollar competencias en el proceso de gestión del talento humano, incorporando el uso de las redes sociales y herramientas digitales de recursos humanos 2.0, según legislación vigente de administración del talento humano y privacidad de información personal.
2. Utilizar los servicios de las plataformas de empleo o redes sociales para la publicación del currículum vitae e interacción con los entornos y las tendencias laborales, reglas de la red y los sectores, de acuerdo con el marco regulatorio de la privacidad y las normas de ciberseguridad.

5. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales según normativa vigente.
6. Organizar las ideas para comunicarse en forma asertiva según el código oral y los valores éticos.
7. Fortalecer su identidad a partir del respeto por los derechos humanos, el ambiente y las libertades fundamentales normadas.

3. Aplicar las normas de etiqueta y protocolo y los principios de relaciones públicas en las empresas o instituciones, para la organización y participación en reuniones, seminarios, eventos, actividades y viajes corporativos, según disposiciones de la empresa o institución y las normas de etiqueta y protocolo internacionales y nacionales.
4. Desarrollar la capacidad de negociación como apoyo a la gestión de recursos humanos y la interacción de personas.
5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

1. Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información. (144 horas)	2. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales (144 horas)	5. Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente (32 horas)
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información.</li> <li>Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos según normas de ergonomía y salud ocupacional.</li> <li>Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Explicar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin.</li> <li>Desarrollar capacidades en el acceso a información de Internet en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de las fuentes.</li> <li>Examinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</li> <li>Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.</li> <li>Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para la protección el planeta según buenas prácticas ambientales vigentes.</li> </ol>

4. Utilizar las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros.
5. Generar ideas y procesos con creatividad para el cumplimiento de las funciones laborales.
6. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.

4. Explicar la importancia de la protección de la información que se maneja en el ciber mundo y los tipos de ataques que pueden presentarse.

5. Crear productos innovadores y creativos utilizando las herramientas computacionales y el Internet para el mejor desempeño de sus labores cotidianas.

6. Respetar los deberes y derechos del ciudadano digital y la diversidad durante el acceso y al compartir información en Internet.

**Nivel: Undécimo**

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente			
1. Gestión comercial y de servicio al cliente			
1. Contabilidad para empresas de servicios (40 horas)	2. Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos (40 horas)	3. Buenas prácticas inclusivas de Servicio al Cliente (40 horas)	4. Quality Customer Service (40 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<p>1. Aplicar generalidades, conceptos y procedimientos básicos de la contabilidad en la empresa de servicios según normativa vigente.</p> <p>2. Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación de impuestos vigente.</p>	<p>1. Aplicar las técnicas de comunicación oral de acuerdo con las necesidades propias de la oficina, la naturaleza de la comunicación oral asertiva y el saber escuchar.</p> <p>2. Aplicar técnicas para la comunicación oral y escrita, según los requerimientos de la oficina y de acuerdo con la finalidad de la comunicación.</p>	<p>1. Identificar las características de las personas en condición de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y las del adulto mayor para la atención de acuerdo con las necesidades específicas y la legislación vigente.</p> <p>2. Aplicar el lenguaje inclusivo,</p>	<p>1. Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).</p> <p>2. Identify skills to improve the</p>

<p>3. Elaborar el ciclo contable para la empresa de servicios según principios y legislación financiera contable en libros y haciendo uso de software específico para tal fin.</p> <p>4. Desarrollar capacidades para la resolución de problemas ecológicos, sociales y culturales considerando los derechos humanos, la equidad, pluriculturalidad y la diversidad.</p> <p>5. Practicar la ética en el desarrollo de las tareas económicas, culturales y sociales apoyado en los principios morales y legales.</p>	<p>3. Emplear técnicas orientadas al servicio al cliente en la resolución de problemas reconociendo las características de las personas y sus necesidades.</p> <p>4. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales, aplicando normas de estilo, redacción, puntuación y ortografía según normativa vigente.</p> <p>5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.</p>	<p>buenas prácticas en el servicio al cliente y el protocolo para la atención presencial y telefónica de las personas con discapacidad, adultos mayores o a quien lo requiera.</p> <p>3. Implementar técnicas para la recuperación o el mantenimiento del autocontrol.</p> <p>4. Argumentar acerca los derechos universales para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional.</p>	<p>effectiveness as a listener, and different techniques for listening and taking notes.</p> <p>3. Describe the techniques that maximize the effectiveness in receiving, handling and routing calls, according to the procedure.</p> <p>4. Practice telephone skills and techniques to provide basic service and comments to customers by telephone or in person following the protocol.</p> <p>5. Practicar el servicio al cliente dirigido a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades.</p>
---	--	--	--

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.</b> (144 horas)	<b>2. Administración de documentos en físico y electrónico</b> (144 horas)	<b>3. Centro corporativo Comercial y de Servicio al Cliente</b> (32 horas)
---	---	---

Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<p>1. Digitar textos, cartas, documentos sociales, comerciales y administrativos aplicando técnicas de presentación de documentos, digitación, velocidad y exactitud.</p> <p>2. Distinguir las herramientas del programa de presentaciones electrónicas para la integración de elementos multimedia, desarrollo y facilitación de temas de investigación o proyectos empleando programas para tal fin.</p>	<p>1. Explicar la administración de los documentos de gestión, presentados en cualquier soporte, así como la organización, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y la legislación respectiva.</p> <p>2. Aplicar los procedimientos para la recepción, distribución, envío, seguimiento, control y transferencia de los documentos de la oficina en soporte físico o electrónico, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<p>1. Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</p> <p>2. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.</p>



3. Elaborar presentaciones electrónicas para compartirlas y publicarlas como recursos, comunicando sus ideas sobre temas de investigación y según el contexto.

4. Explicar conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas en los sistemas de gestión de datos, según la herramienta utilizada.

5. Identificar las funciones del programa de publicaciones para la preparación de composiciones visuales como recurso de comunicación.

6. Diseñar composiciones visuales como folletos, tarjetas, calendarios, boletines, diplomas, formularios, invitaciones y páginas web de negocios, según contexto y objetivo de los proyectos.

7. Desarrollar el autoaprendizaje para la comprensión y retención del manejo de las herramientas computacionales y cumplimiento de las metas propuestas.

8. Fomentar espacios reflexivos sobre la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales.

3. Organizar archivos según tipo de sistema de clasificación, métodos de ordenamiento en forma tradicional y software archivístico, de acuerdo con la legislación y aplicando las normas para la recuperación y preservación de documentos.

4. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para la custodia y facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico.

5. Argumentar sobre la importancia de los derechos universales como parte del fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional.

3. Identificar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO según la agenda 2030.

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

6. Oportunidades de negocios (40 horas)	7. Modelo de negocios (32 horas)	8. Creación de empresas (68 horas)	9. Plan de vida (20 horas)
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.</li> <li>2. Examinar el mercado y su entorno, aplicando herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadora, utilizando las herramientas y metodologías vigentes.</li> <li>2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de un producto mínimo viable aplicando metodologías vigentes.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio</li> <li>2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio.</li> <li>3. Realizar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios.</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial.</li> <li>2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.</li> </ol>



**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**3.Emprendimiento e innovación aplicado al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

1. Oportunidades de negocios (40 horas)	2.Modelo de negocios (32 horas)	3.Creación de empresas (68 horas)	4.Plan de vida (20 horas)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<p>3. Utilizar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.</p> <p>4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades del mercado.</p>	<p>3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del modelo de negocio y lanzamiento del producto.</p> <p>4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.</p>	<p>4. Aplicar los principios de servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio</p> <p>5. Elegir las mejores estrategias para búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa.</p>	<p>3. Emplear el aprendizaje permanente como herramienta en el desarrollo de competencias para el fortalecimiento de su desempeño en el área de formación técnica, personal y el de su plan de vida.</p> <p>4. Planificar su vida, considerando sus competencias, recursos y el entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.</p>

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

<b>1. Oportunidades de negocios</b> (40 horas)		<b>2. Modelo de negocios</b> (32 horas)		<b>3. Creación de empresas</b> (68 horas)		<b>4. Plan de vida</b> (20 horas)
<b>Resultados de aprendizaje</b>		<b>Resultados de aprendizaje</b>		<b>Resultados de aprendizaje</b>		<b>Resultados de aprendizaje</b>
5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles.		5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.				



Nivel: Duodécimo

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

Legislación Laboral (40 horas)	Economía y Comercio (80 horas)	Centro de llamadas y atención al cliente (80 horas)
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las implicaciones en las relaciones laborales, empleado y empleador según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.</li> <li>2. Aplicar la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral para la realización de cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y derechos vigentes.</li> <li>3. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para el desempeño de sus derechos y obligaciones laborales según</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.</li> <li>2. Aplicar los elementos de matemática financiera en operaciones básicas según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.</li> <li>3. Distinguir el vocabulario técnico y la estructura del sistema comercial costarricense, de las instituciones gubernamentales, y cámaras exportadoras u otras, involucradas</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distinguir la organización y las funciones del departamento o plataforma de servicio al cliente según el tipo de organización o empresas.</li> <li>2. Brindar asesoría al cliente aplicando los procedimientos de calidad establecidos en las plataformas de servicio.</li> <li>3. Identificar acciones de seguimiento para obtener la fidelización de los clientes, según sus necesidades y de acuerdo con el área específica de la plataforma de servicios.</li> <li>4. Gestionar las reclamaciones aplicando los principios básicos y el proceso de tratamiento para la atención</li> </ol>

<p>lineamientos del código de trabajo y principios y valores morales.</p> <p>4 Proporcionar orientaciones y metas claras de una vida sostenible para generar nuevas relaciones entre los seres humanos y estos con el entorno para proteger el planeta según las buenas prácticas ambientales vigentes.</p>	<p>en los procesos de exportación e importación establecidas en la legislación vigente.</p>	<p>de quejas y reclamaciones, según lineamientos establecidos en diferentes plataformas de servicio.</p> <p>5. Practicar servicio al cliente en la resolución de problemas según el tipo de persona y sus necesidades.</p> <p>6. Descubrir el potencial individual y colectivo de una ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria según Derechos humanos.</p>
---	---	--

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

**2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico**

1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales (80 horas)	2. Producción de documentos Comerciales complejos (80 horas)	3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente (40 horas)
<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar el funcionamiento y la conectividad de los sistemas de comunicación y las redes.</li> <li>2. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.</li> <li>3. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.</li> <li>4. Aplicar los conocimientos del mercadeo digital, considerando las 4 P del mercadeo tradicional, el e-marketing y el uso de herramientas digitales en la planeación de campañas multicanal, según manejo, selección,</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digitar textos, informes, documentos legales, comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, de digitación, de velocidad y de exactitud.</li> <li>2. Aplicar las técnicas y metodologías para la ordenación, clasificación y archivo de los documentos legales e informes utilizando el software archivístico, según legislación vigente.</li> <li>3. Desarrollar juicio y toma de decisiones para la custodia y</li> </ol>	<p><b>Resultados de aprendizaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</li> <li>2. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.</li> <li>3. Ejecutar buenas prácticas acorde con los objetivos del desarrollo sostenible para la protección del planeta.</li> </ol>

representación gráfica e interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad.

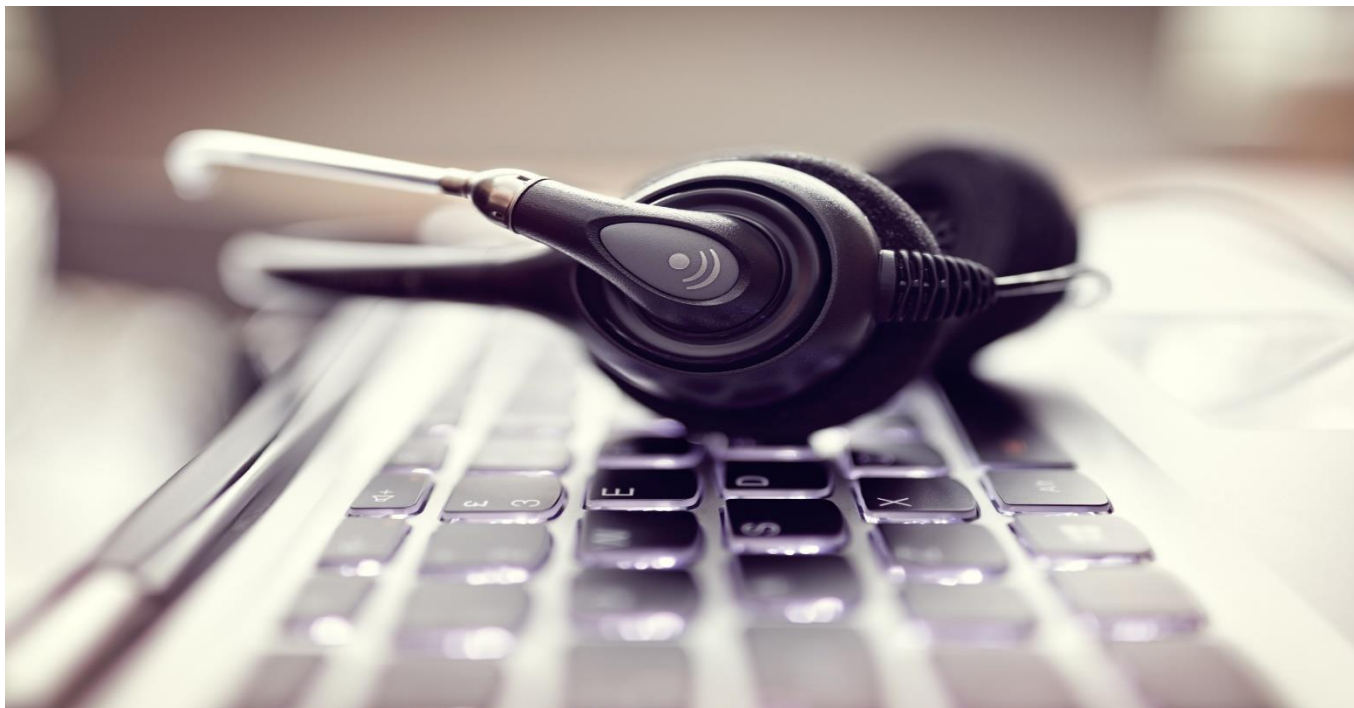
5. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.
6. Desarrollar capacidades orientadas al autoaprendizaje relacionadas con la comprensión y manejo de herramientas digitales para el cumplimiento de las metas propuestas.

facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico.

4. Identificar la importancia de una ciudadanía que aplique los derechos y valores universales de la equidad, igualdad, respeto y tolerancia.



## Subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente



### Descripción de la subárea **Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.**

Con el abordaje pedagógico de esta sub área, las personas estudiantes serán capaces de aplicar los conocimientos acerca de la calidad en el ámbito empresarial, gestionar procesos estadísticos de medición y control de la calidad, funciones ejecutivas, y buenas prácticas ambientales, etiqueta y protocolo, recursos humanos, comunicación oral y escrita. Recibirán 8 horas semanales, para un total de 320 horas anuales. A continuación se detallan las unidades de estudio que integran esta subárea:

- **Contabilidad para empresas de servicio:** En esta unidad de estudio se desarrollan competencias relacionadas con los procedimientos básicos para la elaboración de estados financieros de empresas de servicios, además de identificar las leyes relacionadas con el pago de impuestos.
- **Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente:** Con el abordaje de esta unidad de estudio las personas estudiantes adquieren capacidades para la identificación de leyes que amparan a las personas en condición de discapacidad y los adultos mayores así como también, las características de ciertas condiciones de discapacidad para luego, desarrollar actitudes y habilidades en la atención inclusiva al cliente. El estudiante aprenderá a crear, interpretar y descifrar mensajes orientados a una población con discapacidad; es decir, aplicará buenas prácticas en la atención a todo tipo de cliente de forma telefónica y presencial. También practicará expresiones básicas en un lenguaje de señas con el fin de lograr un servicio al cliente inclusivo y de calidad a la

diversidad humana. Se continúa con la redacción de documentos administrativos, sociales y comerciales con un mayor grado de complejidad, de forma a producir documentos de calidad en la gestión de oficinas.

- **Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos:** Las personas estudiantes pondrán en práctica técnicas de comunicación oral aplicadas al ámbito laboral corporativo, además de favorecer el desarrollo de la comunicación oral asertiva y el saber escuchar. Continuará con su aprendizaje de redacción en esta oportunidad de documentos personales, legales e informes utilizando las técnicas de redacción, normas ortográficas de estilo y puntuación de acuerdo con las características de cada uno y según normativa vigente.
- **Quality Customer Service:** En esta unidad de estudio el estudiante identifica técnicas básicas orientadas al servicio al cliente en un segundo idioma, según el inglés básico instrumental y el tipo de cliente, atendiendo las recomendaciones de los videos de la biblioteca digital (Quality Customer Service), la cual tiene guía para el docente y el estudiante.

**Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

UNIDADES DE ESTUDIO.....	SEMANAS.....	HORAS ANUALES
① Contabilidad para empresas de servicio .....	10.....	40
② Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente.....	10 .....	40
③ Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos.....	10.....	40
④ Quality Customer Service .....	10.....	40

Especialidad <sup>7</sup> : Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: <b>Comercial y Servicios</b>	Campo detallado <sup>8</sup> : <b>0415 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	Nivel: <b>Undécimo</b>
Subárea: <b>3. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>	Unidad de estudio: 1. Contabilidad para empresas de servicio.		Tiempo estimado: <b>40 horas</b>
Competencias para el desarrollo humano: Compromiso ético		Eje política educativa <sup>9</sup> : Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>10</sup>
1. Aplicar generalidades, conceptos y procedimientos básicos de la contabilidad en la empresa de servicios según normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades de la contabilidad.</li> <li>• Concepto e importancia de la contabilidad.</li> <li>• Principio de equidad.</li> <li>• Tipos de comerciantes (personas físicas y jurídicas).</li> <li>• La empresa, tipos de empresas, pública, privada, bienes y servicios.</li> <li>• Documentos comerciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura, recibo, pagaré, hipoteca, otros.</li> </ul> </li> <li>• Elementos básicos de la Contabilidad:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue generalidades, conceptos y procedimientos de la contabilidad según legislación vigente.</li> <li>• Identifica los documentos comerciales según transacción mercantil.</li> </ul>

<sup>7</sup> Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

<sup>8</sup> Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

<sup>9</sup> Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

<sup>10</sup> Indicadores para la macroevaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>10</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activo</li> <li>Pasivo</li> <li>Capital o patrimonio</li> <li>Gastos e ingresos</li> <li>Procedimiento para el registro en libros de datos contables. <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecuación contable, Activo, pasivo y capital</li> <li>La cuenta, sus partes, saldo normal</li> <li>Reglas de cargo y créditos (abono)</li> <li>Principio de partida doble</li> <li>Libros legales e Informes contables</li> <li>Legislación contable</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaciona los efectos de las transacciones sobre los elementos de la ecuación contable según normativa.</li> <li>Resuelve ejercicios sencillos aplicando transacciones y elementos de la contabilidad según los procedimientos de registro de datos contables.</li> </ul>
2. Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación de impuestos vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro transacciones comerciales</li> <li>Documentos comerciales, factura electrónica, formularios para reportar impuestos. Firma digital.</li> <li>Tipos de cuentas bancarias, corriente, débito, ahorro, transferencias SIMPE, cuenta IBAN</li> <li>Naturaleza de saldos de las cuentas</li> <li>Diario general, pases al Diario mayor, balance de comprobación</li> <li>Clasificación de las cuentas reales y nominales</li> <li>Uso de los libros contables</li> <li>Estados financieros económicos de la contabilidad: Balance General, Estado de Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las principales modificaciones realizadas a la Ley de Impuesto sobre las Ventas y la creación del Impuesto al Valor Agregado que se incluyen en la reforma fiscal de la Ley del Fortalecimiento de las finanzas públicas.</li> <li>Distingue las características de los principales documentos comerciales, formularios para el reporte de impuestos, factura electrónica según lo establecido en la legislación vigente.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>10</sup>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades del Impuesto al Valor Agregado, Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los tipos de cuentas bancarias.</li> <li>• Describe los tipos y uso de los libros contables.</li> <li>• Clasifica las cuentas reales y nominales.</li> <li>• Diferencia los estados financieros económicos de la Contabilidad.</li> <li>• Registra transacciones comerciales en los libros según procedimiento.</li> <li>• Contrasta estados financieros de acuerdo con normativa y legislación contable.</li> <li>• Realiza prácticas contables de empresas de servicios según principios y procedimiento financiero contable.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>10</sup>
3. Elaborar el ciclo contable para la empresa de servicios según principios y legislación financiera contable en libros y haciendo uso de software específico para tal fin.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pasos del ciclo contable.</li> <li>Comprobación del ciclo contable.</li> <li>Ajuste de cuentas, asientos de ajuste, Registro contable del impuesto, valor agregado IVA.</li> <li>Elaboración de estados financieros</li> <li>Software contable – hoja de trabajo digital</li> <li>Declaración tributaria -información básica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce los pasos del ciclo contable.</li> <li>Explica los pasos y comprobación del ciclo contable.</li> <li>Elabora el ciclo contable para la empresa de servicios de acuerdo con normativa y procedimientos contables.</li> <li>Utiliza software contable para la elaboración los estados financieros de una empresa de servicios según normativa contable.</li> </ul>
4. Desarrollar capacidades para la resolución de problemas ecológicos, sociales y culturales considerando los derechos humanos, la equidad, pluriculturalidad y la diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación asertiva</li> <li>Valores y principios morales</li> <li>Derechos humanos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Equidad, la pluriculturalidad, la diversidad.</li> </ul> </li> <li>Problemas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecológicos, sociales, culturales y económicos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica problemas ecológicos, sociales y culturales que enfrenta el país.</li> <li>Distingue las características de los derechos humanos, la equidad, pluriculturalidad y diversidad.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>10</sup>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone posibles soluciones a los problemas ecológicos, sociales y culturales aplicando los elementos de la solidaridad, equidad y respeto a los derechos humanos.</li> <li>• Realiza acciones locales con la comunidad estudiantil para la resolución de situaciones sociales, culturales y económicas según derechos humanos y la pluriculturalidad.</li> </ul>
5. Practicar la ética en el desarrollo de las tareas económicas, culturales y sociales apoyado en los principios morales y legales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores y principios morales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Honradez</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Discreción</li> </ul> </li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Principios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las características y principios de la ética profesional.</li> <li>• Identifica los principios de la honradez, honestidad, discreción.</li> <li>• Ejerce acciones con responsabilidad de acuerdo con la legislación vigente.</li> <li>• Ejecuta tareas contables y de carácter económico con ética aplicando la legislación vigente.</li> </ul>



<b>Especialidad:</b> <b>Ejecutivo</b> <b>Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad:</b> <b>Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado:</b> <b>0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel:</b> <b>Undécimo</b>
<b>Subárea:</b> <b>1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>	<b>Unidad de estudio:</b> <b>2. Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos</b>		<b>Tiempo estimado:</b> <b>40 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Orientación de servicio al cliente		<b>Eje política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar las técnicas de comunicación oral de acuerdo con las necesidades propias de la oficina, la naturaleza de la comunicación oral asertiva y el saber escuchar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación asertiva</li> <li>El saber escuchar</li> <li>Características de la comunicación oral: <ul style="list-style-type: none"> <li>Claridad</li> <li>Concisión</li> <li>Coherencia</li> <li>Sencillez</li> <li>Naturalidad</li> <li>Interés</li> <li>Participación</li> </ul> </li> <li>Técnicas para la comunicación oral: <ul style="list-style-type: none"> <li>Charla</li> <li>Conferencia</li> <li>Debate</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los principios de la comunicación asertiva y el saber escuchar.</li> <li>Distingue las técnicas de comunicación oral aplicadas al ámbito laboral, con base en los principios fundamentales de comunicación.</li> <li>Ejecuta técnicas de comunicación oral en el ámbito corporativo, según los principios fundamentales de la comunicación.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Foro</li> <li>• Mesa redonda</li> <li>• Panel</li> <li>• Simposio</li> <li>• Discusión</li> <li>• Phillips 66</li> <li>• Asamblea</li> <li>• Comisión</li> <li>• Grupos</li> </ul>	
1. Aplicar técnicas para la comunicación oral y escrita, según los requerimientos de la oficina y de acuerdo con la finalidad de la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de comunicación oral</li> <li>• Técnicas de comunicación escrita</li> <li>• Redacción y estilo</li> <li>• Ortografía</li> <li>• Puntuación</li> <li>• Vocabulario técnico administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las normas de redacción, estilo, ortografía y puntuación.</li> <li>• Distingue las técnicas de comunicación oral y escrita para el desarrollo de la comunicación asertiva según los fines requeridos.</li> <li>• Utiliza vocabulario técnico administrativo.</li> <li>• Emplea técnicas de comunicación oral para la resolución de problemas, según el ámbito de acción laboral correspondiente.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Emplear técnicas orientadas al servicio al cliente en la resolución de problemas reconociendo las características de las personas y sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de servicio al cliente orientadas a la resolución de problemas</li> <li>Tipo de clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Interno</li> <li>Externo</li> </ul> </li> <li>Protocolos de atención adulto mayor y de personas con discapacidad</li> <li>Legislación vigente contra la discriminación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia del servicio al cliente.</li> <li>Identifica los tipos de clientes.</li> <li>Distingue las técnicas de servicio al cliente para resolución de problemas, según legislación vigente.</li> <li>Aplica protocolos de atención al cliente según tipo de cliente y las necesidades del adulto mayor y de la persona con discapacidad.</li> </ul>
4. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales, aplicando normas de estilo, redacción, puntuación y ortografía según normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas sintácticas y ortográficas</li> <li>Vocabulario, Normas de estilo, puntuación</li> <li>Producción de curriculum, cartas, actas y agendas, contratos.</li> <li>Concepto, estructura, partes</li> <li>Cartas de 2 pliegos,</li> <li>Cartas de pago, presentación, cobro, compras, recomendación otros.</li> <li>Procedimientos y aspecto legal en la confección de actas:</li> <li>Preparación</li> <li>Convocatoria</li> <li>Agenda</li> <li>Técnicas secretariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce las normas sintácticas y ortográficas que se emplean en la redacción de documentos.</li> <li>Distingue vocabulario, normas de estilo y puntuación que se emplean en la redacción de documentos comerciales, administrativos y sociales.</li> <li>Realiza curriculum, actas, cartas, agendas y contratos aplicando procedimientos, normas de estilo, redacción, ortografía y puntuación de acuerdo con lineamientos y normativas.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encabezado               <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros ausentes y presentes</li> <li>Quórum</li> <li>Cuerpo del documento</li> <li>Mociones</li> <li>Votaciones</li> <li>Acuerdos</li> <li>Párrafos de conclusión y edición</li> <li>Procedimientos finales:</li> <li>Trascripción de acuerdos</li> <li>Distribución del acta</li> <li>Libro de actas</li> <li>Aprobación y anulación de actas</li> <li>Documentos sociales</li> <li>Notas luctuosas</li> <li>Artículos para la prensa</li> </ul> </li> <li>Artículos para revistas o boletines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redacta documentos comerciales administrativos y sociales cumpliendo con las normas ortográficas y sintácticas en función de la finalidad y la situación que los genera.</li> </ul>
5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible Salud y Bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.</li> <li>Derechos universales de la Unesco               <ul style="list-style-type: none"> <li>Equidad</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia y metas del Objetivo 3 de Desarrollo Sostenible.</li> <li>Distingue los derechos universales según la Unesco: igualdad, equidad, tolerancia, respeto, diversidad cultural.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad</li> <li>• Valores respeto, tolerancia</li> <li>• Diversidad cultural</li> <li>• Hábitos saludables, aseo higiene personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discute puntos de vista en la gestión del recurso humano respetando la individualidad y los derechos universales de los demás.</li> </ul>

<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad:</b> <b>Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Undécimo</b>
<b>Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>	<b>Unidad de estudio: 2. Buenas prácticas inclusivas de Servicio al Cliente</b>	<b>Tiempo estimado: 40 horas</b>	
<b>Competencias para el desarrollo humano: 1. Autocontrol</b>		<b>Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Identificar las características de las personas en condición de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y las del adulto mayor para la atención de acuerdo con las necesidades específicas y la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de las personas con diferentes condiciones de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y adultos mayores.</li> <li>• Necesidades de atención y protocolos de servicio según condición de la persona.</li> <li>• Ley integral para la persona adulto mayor y su reglamento Ley No.7935 Título II Derechos y Beneficios Art. 3 inciso K, Artículo 5 inciso b, Art. 6 y 7. Título III, Deberes de la sociedad Art. 12,13, 14, Capítulo III, Art. 21;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue las características de personas en condición de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y de los adultos mayores, según principios y estudios relacionados.</li> <li>• Aplica los protocolos de servicio al cliente según las características y condición de las personas.</li> <li>• Interpreta las leyes, convenciones y otros que amparan la atención que</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Título V Procedimientos y sanciones Art. 57, capítulo II, Sanciones penales Art. 58, 59, 60 y 61.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley 7935, Decreto No. 30438, considerando 1, 2 y 4. Título I Disposiciones generales Art 1 y 2. Capítulo II Definiciones, Art. 3 y 7 Sobre el derecho a la integridad e imagen; Título III Artículo 11 y 12 sobre la atención preferencial y sobre la información, Capítulo III, Art. 18 modificaciones a programas.</li> <li>Ley de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad 7600 Disposiciones Generales Artículo 2 Definiciones. Artículos 5, 6 y 7. Capítulo VI Acceso a la información y comunicación, Artículo 50, Sistemas informativos. Procedimientos y sanciones Título IV capítulo único, Art.62. Reglamento a la Ley 7600, No.26831, Título 1, Capítulo único, Art. 9 al 13, capítulo VI artículo 177,178 y 179.</li> <li>Ley No.8661 Convención sobre los derechos de las personas con</li> </ul>	<p>requiere el cliente interno y externo y la eliminación de las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y adultos mayores, de acuerdo con legislación vigente.</p>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Discapacidad y su protocolo Art 21, 22. Libertad de expresión y de opinión y de acceso a la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No.7948, Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. Artículo I y Artículo V.</li> </ul>	
<p>2. Aplicar el lenguaje inclusivo, buenas prácticas en el servicio al cliente y el protocolo para la atención presencial y telefónica de las personas con discapacidad, adultos mayores o a quien lo requiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de servicio al cliente</li> <li>• Tipo de clientes</li> <li>• Atención telefónica y presencial</li> <li>• Protocolos de atención telefónica y presencial al cliente interno y persona con discapacidad o adulto mayor</li> <li>• Buenas prácticas inclusivas de atención al cliente.</li> <li>• Expresiones, de bienvenida, saludo, despedida, mensajes básicos de atención al cliente en lenguaje de señas oficial.</li> <li>• Ley 9049, Reconocimiento del lenguaje de señas costarricense</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los tipos de clientes.</li> <li>• Explica las técnicas de servicio al cliente.</li> <li>• Distingue las expresiones y buenas prácticas inclusivas de servicio, según tipo y necesidad específica del cliente.</li> <li>• Utiliza expresiones del lenguaje de señas oficial para comunicarse, de acuerdo con la discapacidad de la persona y las prácticas inclusivas de servicio al cliente.</li> <li>• Brinda atención al cliente, a las personas con discapacidad y al adulto</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	(LESCO) como lengua materna. Artículos 1 al 3.	mayor, de acuerdo con los protocolos y las normas de atención telefónica y presencial requeridas.
3. Implementar técnicas para la recuperación o el mantenimiento del autocontrol.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autocontrol:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Formas en cómo se pierde o recupera el autocontrol.</li> <li>• Técnicas para mantener el autocontrol.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto de autocontrol.</li> <li>• Explica las formas de perder o recuperar el control.</li> <li>• Utiliza técnicas de autocontrol como parte de las buenas prácticas para el servicio al cliente inclusivo.</li> </ul>
4. Argumentar acerca los derechos universales para el fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos universales de la Unesco <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidad</li> <li>• Igualdad</li> <li>• Valores respeto, tolerancia</li> <li>• Diversidad cultural</li> </ul> </li> <li>• Hábitos saludables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los derechos universales según la UNESCO.</li> <li>• Aporta puntos de vista respetando la individualidad y los derechos universales de los demás al asistir en la gestión del recurso humano.</li> <li>• Utiliza la tecnología aprendiendo, reflexionando y respetando la privacidad de la información del talento humano a su cargo según derechos humanos, legislación relacionada.</li> </ul>

<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad:</b> <b>Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415</b> <b>Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Undécimo</b>
<b>Subárea: 1. Gestión y Comunicación para el servicio al cliente</b>	<b>Unidad de estudio:</b> 4. Quality Customer Service, instrumental English	<b>Tiempo estimado: 40 horas</b>	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 12. Orientación de servicio al cliente		<b>Eje política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro	
1. Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de servicio al cliente en nivel de Inglés básico instrumental.</li> <li>• Expresiones de bienvenida, saludo, despedida</li> <li>• Técnicas de servicio al cliente</li> <li>• Tipos de clientes</li> <li>• Atención telefónica y presencial</li> <li>• Entrevista laboral en español y en inglés básico instrumental</li> <li>• Biblioteca digital Quality Customer Service.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental.</li> <li>• Distingue expresiones de cortesía, saludo, bienvenida y despedida orientados a la atención al cliente, en un inglés básico instrumental.</li> <li>• Aplica técnicas de atención al usuario interno y externo en inglés básico instrumental, según los principios fundamentales de servicio al cliente.</li> </ul>	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Identify skills to improve the effectiveness as a listener, and different techniques for listening and taking notes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer, voice, tone of voice definition</li> <li>Techniques for a good listener</li> <li>Taking notes of clients needs.</li> <li>Attitude, empathy, service mentally key points, greetings.</li> <li>Commercial vocabulary</li> <li>Telephone customer service expressions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Develops good listener skills to become a better clerk in customer service, according to service mentally techniques.</li> <li>Takes notes of specific details from conversations about the caller needs applying techniques.</li> </ul>
3. Describe the techniques that maximize the effectiveness in receiving, handling and routing calls, according to the procedure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques to receive, handling, routing and transfer calls.</li> <li>Procedure to answer calls</li> <li>Specific language, short conversations</li> <li>Call screening and probing</li> <li>Call transfer and holding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifies techniques to answer phone calls following the procedure.</li> <li>Distinguish procedure to answer and handling and transfer calls according to the subject and specifications of the call.</li> </ul>
4. Practice telephone skills and techniques to provide basic service and comments to customers by telephone or in person following the protocol.	<p>Communication styles</p> <p>Basic Telephone Skills</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Answering a business call</li> <li>Three part greeting</li> <li>Putting a caller on hold</li> <li>Giving spoken feedback signals</li> <li>Taking accurate messages</li> </ul> <p>Keys to determining caller's needs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determines caller needs according the customer service techniques.</li> <li>Applies customer service language, style and techniques in short conversations.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Main techniques to improve excellent service by telephone</li> <li>Handing complaint callers</li> <li>How to handle the Irate Caller</li> <li>The ASAP Technique</li> <li>Forbidden Phrases</li> </ul> <p>Techniques to be proactive with customers by telephone or in person</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The four Cs model</li> <li>Six cardinal rules of customer service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applies keys to improve customer service feedback by telephone or in person.</li> </ul>
5. Practicar el servicio al cliente dirigido a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de servicio al cliente</li> <li>Tipo de clientes</li> <li>Protocolo de atención adulto mayor</li> <li>Protocolo de atención personas con discapacidad</li> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distingue técnicas de servicio al cliente para la resolución de problemas, según legislación vigente.</li> <li>Diferencia protocolos de atención al cliente, según el tipo de usuario, las necesidades del adulto mayor y de la persona con discapacidad.</li> <li>Aplica técnicas de servicio al cliente para la resolución de problemas, según legislación vigente.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
6. Descubrir el potencial individual y colectivo de la ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria, según los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo sostenible</li> <li>• Vida saludable, normas de bienestar</li> <li>• Declaración universal de los Derechos Humanos, Diversidad</li> <li>• Etiqueta personal en la oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueve formas de vida saludables individuales y colectivas a través de la interacción del ser humano con el ambiente, según las características de la comunidad.</li> </ul>

## Subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico



**Descripción de la subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.**

El propósito de esta subárea es que la persona estudiante desarrolle habilidades y destrezas digitales para la presentación de tipos documentales utilizados en la oficina. La computadora será usada como herramienta para desarrollar velocidad y exactitud al digitar textos e información para comunicarse en forma escrita; además, aplicará los principios del ciudadano digital al acceder y compartir información de internet. La subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico se impartirá 8 horas por semana en un laboratorio de cómputo, y 32 horas anuales en el Centro Corporativo Comercial para un total de 320 horas anuales. A continuación se citan las unidades de estudio que la integran.

- **Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales:** El estudiante adquiere las destrezas para el manejo de la computadora, manejo del teclado, programas para elaborar, procesar, organizar y presentar, información, documentos comerciales, sociales, administrativos complejos, presentaciones y publicaciones multimedia, el uso programas de bases de datos. Y, a partir de las técnicas de digitación, desarrollará una velocidad mínima de 50 p.p.m. durante el curso lectivo.

- **Administración de documentos en físico y electrónico:** Adquieren competencias para acceder, entender, clasificar y procesar información de internet, a través de redes sociales y correo electrónico con responsabilidad y seguridad, al resguardar datos e información privada propia, del cliente y de la organización que representan.
- **Centro Corporativo Comercial y de Servicio al cliente:** Los estudiantes podrán desarrollar las labores ejecutivas con equipo tecnológico, comercializarán bienes y servicios para interactuar con la comunidad docente, administrativa y estudiantil de la institución brindando servicios profesionales. Además, realizarán funciones ejecutivas, buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en la oficina según normativas vigentes.

**Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>UNIDADES DE ESTUDIO.....</b>	<b>SEMANAS.....</b>	<b>HORAS ANUALES</b>
① Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.....	18.....	144
② Administración de documentos en físico y electrónico.....	18.....	144
③ Centro Corporativo Comercial y de Servicio al cliente.....	4.....	32



<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Undécimo</b>
<b>Subárea: 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico</b>	<b>Unidad de estudio:</b> Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.		<b>Tiempo estimado: 144 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Autoaprendizaje		<b>Eje política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Digitar textos, cartas, documentos sociales, comerciales y administrativos aplicando técnicas de presentación de documentos, digitación, velocidad y exactitud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos documentales: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de carta: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cartas con párrafos especiales</li> <li>Con párrafos colgantes</li> <li>Con enumeración</li> <li>Con viñetas</li> <li>Con tabla</li> <li>Carta de dos pliegos (plantillas)</li> </ul> </li> <li>Actas y Agendas (plantillas)</li> <li>Curriculum (físico y on line)</li> <li>Contratos (Laborales) y formularios</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica tipos documentales según requerimiento en las oficinas.</li> <li>Distingue los tipos de cartas, actas, agendas, curriculum, contratos y formularios.</li> <li>Desarrolla prácticas de velocidad, exactitud y cotejo para alcanzar la meta de 50 ppm, según técnicas de digitación.</li> <li>Practica la digitación de cartas, documentos sociales, comerciales y</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnicas de cotejo, velocidad y exactitud</li> </ul>	<p>administrativos, según lineamientos para la presentación de ideas a través de la comunicación escrita.</p>
<p>2. Distinguir las herramientas del programa de presentaciones electrónicas para la integración de elementos multimedia, desarrollo y facilitación de temas de investigación o proyectos empleando programas para tal fin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de presentación electrónica, diapositivas</li> <li>Creación de una presentación nueva</li> <li>Uso de asistentes</li> <li>Elementos de la diapositiva</li> <li>Características y propiedades</li> <li>Combinaciones de colores</li> <li>Ajuste de la diapositiva en el papel.</li> <li>Impresión de diapositivas</li> <li>Combinación de archivos de diapositivas para la presentación</li> <li>Objetos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Características</li> <li>Propiedades</li> <li>Inserción de objetos</li> <li>Inserción de otras aplicaciones</li> </ul> </li> <li>Formas de cambiar las propiedades a los objetos</li> <li>Efectos de transición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe los elementos que integran el programa de presentación electrónica y su funcionamiento para la representación y comunicación de ideas según contexto.</li> <li>Explica las herramientas utilizadas para el desarrollo de productos multimedia, según el contexto y propósito del proyecto.</li> <li>Incorpora a las presentaciones electrónicas texto, color, fotografías, videos, transiciones, animación de texto, sonido y otros, respetando los permisos de uso de imágenes y los derechos de autor.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocultar diapositiva en la presentación</li> <li>• Efectos para los dibujos y objetos</li> <li>• Elaboración de presentaciones profesionales</li> <li>• Producciones multimedia</li> <li>• Medios escritos</li> <li>• Texto, hipertexto</li> <li>• Medios audiovisuales</li> <li>• sonido, animaciones videos, imágenes y gráficos</li> <li>• Transiciones, animaciones,</li> <li>• Plantillas, color</li> <li>• Tiempo y ejecución</li> <li>• Flechas, lápiz, cuadro</li> <li>• Entorno de trabajo</li> <li>• Elementos de la ventana</li> <li>• Barra de título</li> <li>• Botón de office</li> <li>• Barra de herramientas de acceso rápido, guardar, imprimir</li> <li>• Cinta de opciones</li> <li>• Ventana de edición</li> <li>• Botones de visualización</li> </ul>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barra de desplazamiento               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control del zoom</li> <li>Barra de estado</li> </ul> </li> <li>Panel de tareas, fichas Inicio, insertar, diseño, animaciones, revisar, vista</li> <li>Permisos de uso de las imágenes y videos de internet</li> <li>Tipos de licencia para contenidos digitales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Copyright,</li> <li>Creative commons,</li> <li>Copyleft</li> </ul>               Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III.             </li> </ul>	
3. Elaborar presentaciones electrónicas para compartirlas y publicarlas como recursos, comunicando sus ideas sobre temas de investigación y según el contexto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan para realizar la presentación               <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo</li> <li>Tema</li> <li>Materiales</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza herramientas del programa de presentaciones para la elaboración de productos digitales integrando los elementos multimedia, según procedimiento de uso.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización del contenido introducción, desarrollo y conclusiones, mensaje final</li> <li>Presentación electrónica según audiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta productos multimedia de acuerdo con el plan y estructura definida; configurando el tiempo y los monitores de acuerdo con los requerimientos y la audiencia.</li> <li>Publica presentaciones electrónicas multimedia en algún canal digital.</li> </ul>
4. Explicar conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas en los sistemas de gestión de datos, según la herramienta utilizada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción y conceptos básicos de bases de datos: Tablas, registro, campos, formularios, informes, consultas.</li> <li>Normalización, Objetos</li> <li>Tipos de relaciones</li> <li>Utilidad, funciones y ventajas de sistemas de gestión de datos.</li> <li>Entorno de herramienta para bases de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe los conceptos básicos y la utilidad de las bases de datos de acuerdo con la herramienta digital seleccionada.</li> <li>Explica los conceptos básicos que integran las bases de datos.</li> <li>Aplica las funciones de las bases de datos para el manejo y administración de la información, proponiendo soluciones a problemas cotidianos, según la información requerida.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
5. Identificar las funciones del programa de publicaciones para la preparación de composiciones visuales como recurso de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de publicaciones</li> <li>Definición, uso, funciones</li> <li>Ventana de introducción</li> <li>Ventana de trabajo</li> <li>Importar documento</li> <li>Guardar publicación</li> <li>Publicar en PDF</li> <li>Creación de tarjetas, folletos,</li> <li>Sitios web</li> <li>Trabajo con plantillas</li> <li>Insertar imágenes, agrupar, desagrupar</li> <li>Configurar impresión</li> <li>Modificar objetos, rotar</li> <li>Tipografía Word art</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrasta las funciones y usos del programa de publicaciones, según el objetivo del proyecto.</li> <li>Determina el tipo de composiciones visuales según los requerimientos de la comunicación y proyectos.</li> <li>Practica la digitación de textos con velocidad y exactitud para alcanzar la meta de 50 ppm, según técnicas.</li> </ul>
6. Diseñar composiciones visuales como folletos, tarjetas, calendarios, boletines, diplomas, formularios, invitaciones y páginas web de negocios, según contexto y objetivo de los proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Composiciones visuales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Folletos.</li> <li>Tarjetas.</li> <li>Calendarios.</li> <li>Boletines.</li> <li>Diplomas.</li> <li>Formularios.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planea el diseño de las composiciones visuales de acuerdo con el proyecto de comunicación requerido.</li> <li>Elabora composiciones visuales comunicando ideas de negocios, según proyecto institucional.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones</li> <li>• Páginas web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publica composiciones visuales comunicando ideas de negocios, según proyecto institucional.</li> <li>• Desarrolla prácticas de velocidad, exactitud y cotejo para alcanzar la meta de 50 ppm, según técnicas.</li> </ul>
7. Desarrollar el autoaprendizaje para la comprensión y retención del manejo de las herramientas computacionales y cumplimiento de las metas propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoaprendizaje <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Importancia</li> </ul> </li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Motivación</li> <li>• Metas personales</li> <li>• Administración del tiempo</li> <li>• Cronograma de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto e importancia del autoaprendizaje en el contexto actual.</li> <li>• Practica el autoaprendizaje para el manejo de las herramientas digitales en la elaboración de presentaciones y publicaciones.</li> <li>• Prepara cronogramas de trabajo para la administración del tiempo, cumplimiento o ajuste de las metas, según se requiera.</li> </ul>
8. Fomentar espacios reflexivos sobre la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos universales de la Unesco <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidad</li> <li>• Igualdad</li> <li>• Valores respeto, tolerancia</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los derechos universales según la Unesco.</li> <li>• Aporta puntos de vista para la creación de productos digitales según</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad cultural</li> <li>Hábitos saludables, aseo higiene personal</li> <li>Principios de Netiqueta</li> </ul>	<p>planeamiento y respetando la individualidad y los derechos universales de los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliza la tecnología aprendiendo, reflexionando y compartiendo información sobre la diversidad cultural, hábitos saludables y derechos humanos, siguiendo la netiqueta.</li> </ul>



<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Undécimo</b>
<b>Subárea: 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico</b>	<b>Unidad de estudio:</b> Administración de documentos en físico y electrónico		<b>Tiempo estimado: 144 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 9. Juicio y toma de decisiones		<b>Eje política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Explicar la administración de los documentos de gestión, presentados en cualquier soporte, así como la organización, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y la legislación respectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de documentos de los archivos de Gestión</li> <li>• Definición archivo</li> <li>• Tipos documentales</li> <li>• Ciclo de vida del documento</li> <li>• Soporte físico y electrónico</li> <li>• Equipo y mobiliario para la organización y conservación de documentos físicos y electrónicos.</li> <li>• Etapas de los archivos</li> <li>• Gestión, Central, Intermedio, Histórico</li> <li>• Software archivístico para la gestión documental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica el equipo, mobiliario y software archivístico para la gestión de tipos documentales en soporte físico y electrónico, según normativa.</li> <li>• Distingue el ciclo de vida de los documentos en cualquier soporte para su ordenación, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con la legislación vigente.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Aplicar los procedimientos para la recepción, distribución, envío, seguimiento, control y transferencia de los documentos de la oficina en soporte físico o electrónico, de acuerdo con la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos para recepción de documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe sobre o documento</li> <li>Sello de recibido con fecha, hora y nombre de quien recibe</li> <li>Registra el documento</li> <li>Distribuye el documento</li> </ul> </li> <li>Procedimiento para la salida de documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro consecutivo</li> <li>Expedición de los documentos</li> <li>Control y seguimiento</li> </ul> </li> <li>Métodos generales de ordenación y de Clasificación <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenación onomástica</li> <li>Cronológica</li> <li>Númerica</li> </ul> </li> <li>Sistemas generales de clasificación de documentos tradicionales y electrónicos.</li> <li>Software archivístico <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto, objetivo</li> <li>Funcionamiento</li> <li>Legislación Archivística <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 7202 de Sistema Nacional de Archivos y su reglamento</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce procedimientos para el control y seguimiento de los documentos en soporte físico o electrónico, que ingresan y salen por medio del fax, correo electrónico, mensajería y otros.</li> <li>Tramita documentos de entrada y salida en soporte físico o electrónico, utilizando el software archivístico según procedimientos.</li> <li>Aplica técnicas y métodos para la ordenación, clasificación y archivo de los tipos documentales en soporte físico y electrónico del archivo de gestión, en acatamiento de legislación vigente.</li> <li>Describe procedimientos para la custodia y transferencia de los documentos de archivos de gestión al archivo central, de acuerdo con la normativa.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivo</li> <li>• Ley de Microfilmación y documentos electrónicos.</li> <li>• Ley General de la Administración Pública.</li> <li>• Procedimientos para el tratamiento de los documentos</li> <li>• Normativa que regula la gestión de documentos y la administración de archivos</li> <li>• Preservación de documentos</li> <li>• Localización y recuperación de documentos tradicionales o electrónicos.</li> <li>• Describe procedimientos para la custodia y transferencia de los documentos de archivos de gestión al archivo central, de acuerdo con la normativa.</li> <li>• Distingue la normativa relacionada con la administración de la información, según legislación costarricense.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue la normativa relacionada con la administración de la información, según legislación costarricense.</li> <li>• Ejecuta acciones para el tratamiento, preservación, localización y recuperación de los documentos en físico y en el software archivístico, según la normativa existente.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecuta acciones para el tratamiento, preservación, localización y recuperación de los documentos en físico y en el software archivístico, según la normativa existente.</li> </ul>	
3. Organizar archivos según tipo de sistema de clasificación, métodos de ordenamiento en forma tradicional y software archivístico, de acuerdo con la legislación y aplicando las normas para la recuperación y preservación de documentos.	<p>Software archivístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionamiento</li> <li>Módulos</li> <li>Nube</li> <li>Servidor</li> <li>Permisos</li> </ul> <p>Firma digital validez legal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica generalidades del uso del software archivístico, según programa disponible.</li> <li>Describe las normas de clasificación y métodos de ordenamiento documental en físico y digital.</li> <li>Selecciona métodos de ordenamiento en la organización de archivos pequeños en forma tradicional y otro mediante el software archivístico, según tipo de empresa y normativa vigente.</li> <li>Aplica el procedimiento para la recuperación de la información, de acuerdo con las normas establecidas en el software archivístico.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para la custodia y facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveles de seguridad, custodia y acceso a la información en físico o en el software archivístico</li> <li>Procedimientos de consulta y conservación de la información</li> <li>Técnica de las 3 Rs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica niveles de seguridad, custodia y acceso a la información en físico o en software archivístico.</li> <li>Detecta posibles errores en los procedimientos de consulta y conservación de la información tomando decisiones pertinentes según normativa.</li> <li>Toma dediciones en cuanto a los niveles de seguridad, custodia y acceso a la información física y electrónica, de acuerdo con los requerimientos organizacionales.</li> </ul>
5. Argumentar sobre la importancia de los derechos universales como parte del fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos universales de la Unesco               <ul style="list-style-type: none"> <li>Equidad</li> <li>Igualdad</li> <li>Valores respeto, tolerancia</li> </ul> </li> <li>Cualidades personales y profesionales de un archivista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce el significado de los derechos universales de la Unesco: equidad, igualdad, respeto y tolerancia.</li> <li>Desarrolla prácticas innovadoras mediante la tecnología en su desempeño en el trabajo.</li> <li>Explica las cualidades personales y profesionales del archivista.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Explica los derechos universales aplicados en las labores cotidianas como parte de los deberes y obligaciones profesionales.</li></ul>

<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Undécimo</b>
<b>Subárea: 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico</b>	<b>Unidad de estudio: 3. Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Tiempo estimado: 32 horas</b>	
<b>Competencias para el desarrollo humano: Capacidad de negociación</b>		<b>Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible</b>	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</li> <li>Servicios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitación</li> <li>Impresión</li> <li>Fotocopiado</li> <li>Apoyo en sistemas de archivo</li> <li>Encuadernación</li> <li>Venta de suministros escolares</li> <li>Inventario</li> <li>Registro de ingresos y egresos</li> <li>Otros relacionados con la especialidad</li> </ul> </li> <li>Equipo tecnológico</li> <li>Computadoras, tablets, impresora multifuncional, fotocopidora, sumadora, calculadora, softwares y aplicaciones computacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica el equipo e insumos requeridos para la venta de servicios secretariales.</li> <li>Explica detalladamente los tipos de servicio que brinda el profesional técnico del campo disciplinar del secretariado ejecutivo.</li> <li>Asiste al cliente considerando sus necesidades y requerimientos según protocolo de servicio al cliente.</li> <li>Brinda servicios secretariales a la comunidad estudiantil y administrativa de la institución.</li> <li>Aplica técnicas de mercadeo y principios de contabilidad en la</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<p>comercialización de servicios secretariales y suministros escolares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza la tecnología al brindar servicios secretariales según reglamento y procedimientos del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</li> </ul>
2. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios morales y valores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto, Tolerancia</li> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Hábitos de trabajo</li> <li>• Gestión del tiempo</li> <li>• Administración de los recursos</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la importancia del respeto y tolerancia cuando se atiende el cliente.</li> <li>• Explica la importancia de la gestión del tiempo y la administración de los recursos durante la atención al cliente.</li> <li>• Aplica las técnicas de negociación con los docentes, administrativos y estudiantes basadas en el respeto y la tolerancia.</li> </ul>
3. Identificar los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO según la agenda 2030.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos para el Desarrollo sostenible (ODS) de la UNESCO. Agenda 2030 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 ODS</li> <li>• Propósitos</li> <li>• Metas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los objetivos para el Desarrollo Sostenible según la agenda 2030.</li> <li>• Distingue los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica buenas prácticas para la sostenibilidad mundial.</li> <li>• Aplica buenas prácticas ambientales en la oficina usando racionalmente los materiales, equipos, que propicien la protección el ambiente según legislación vigente.</li> <li>• Propone metas de consumo responsable para la protección del planeta según normativa vigente.</li> <li>• Desarrolla modos de vida austeros, y saludables según el contexto sociocultural y económico.</li> </ul>

## Subárea Emprendimiento e innovación aplicado al Ejecutivo comercial y de Servicio al cliente



### **Descripción de la subárea Emprendimiento e innovación aplicado al Ejecutivo comercial y de Servicio al cliente**

La Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras a través del desarrollo de programas y proyectos educativos, la capacitación, y actualización fomenta como uno de sus pilares el desarrollo de competencias en el ámbito del emprendimiento y la empresarialidad; brindando a la persona estudiante, oportunidades para la formación ética, académica y profesional además de las herramientas que le posibilite ser forjador de su proyecto de vida, en beneficio propio y el de la sociedad.

La sub área Emprendimiento e innovación para Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente tiene como propósito fomentar que la persona estudiante logre la siguiente competencia:

Desarrollar capacidades en los ámbitos del emprendimiento y la empresarialidad mediante la identificación de oportunidades de negocios, la aplicación de metodologías para la construcción de modelos de negocios; la creación de empresas de práctica y la creación de su proyecto de vida tomando en consideración sus competencias, recursos, el entorno y su compromiso local y social.

Con la incorporación de la subárea en el plan de estudios de las carreras técnicas de la Educación Técnica Profesional (ETP), se contribuye al desarrollo de una cultura emprendedora; a la luz de las recomendaciones propuestas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la política educativa del MEP “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, así como los objetivos de la agenda

2030; los cuales se enfocan en que la empresarialidad y emprendimiento sean procesos constantes en los sistemas educativos que proveen emprendedores al mercado laboral.

La subárea tiene una duración de 160 horas y posee cuatro unidades de estudio las cuales se detallan a continuación:

- Oportunidades de negocios
- Modelo de negocios
- Creación de la empresa
- Plan de vida

**Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo comercial y de servicio al cliente**

**UNIDADES DE ESTUDIO..... SEMANAS ..... HORAS ANUALES**

① Oportunidades de negocios.....	10 .....	40
② Modelo de negocios.....	8 .....	32
③ Creación de la empresa.....	17 .....	68
④ Plan de vida .....	5 .....	20

Especialidad: Haga clic aquí para escribir texto. <b>Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	Modalidad: <b>Comercial y Servicios</b>	Campo detallado: <b>0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	Nivel: Undécimo
Subárea: <b>Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	Unidad de estudio: <b>Oportunidades de negocios</b>		Tiempo estimado: <b>40 horas</b>
Competencias para el desarrollo humano:  Innovación y creatividad		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.	<p>Emprendimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición, características e importancia del fomento del espíritu emprendedor.</li> <li>Características de la cultura emprendedora.</li> <li>Habilidades y responsabilidades de un emprendedor.</li> <li>Importancia de ser emprendedor en su proyecto de vida.</li> <li>Elementos a tomar en cuenta al emprender un proyecto. <ul style="list-style-type: none"> <li>Justificación del proyecto.</li> <li>Estudio del mercado.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica habilidades y responsabilidades de la persona emprendedora.</li> <li>Discrimina los elementos por considerar al emprender un proyecto.</li> <li>Explica el uso productivo de las tecnologías en la generación de ideas de negocios.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites administrativos y legales.</li> <li>• Fuentes de financiamiento.</li> <li>• Análisis integral.</li> <li>• Uso productivo de las tecnologías en los negocios.</li> </ul>	
2. Examinar el mercado y su entorno con herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias.	<p><b>Mercado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Funcionamiento del mercado y tendencias innovadoras.</li> <li>• Análisis del entorno.</li> <li>• Oportunidades de negocios.</li> <li>• Necesidades sociales.</li> <li>• Problemáticas.</li> <li>• Herramientas para detectar necesidades.</li> <li>• Detección del mercado y clientes potenciales.</li> <li>• El cliente como elemento clave.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracteriza el funcionamiento del mercado y su dinámica.</li> <li>• Identifica las oportunidades del mercado según las nuevas tendencias.</li> <li>• Utiliza herramientas para la recolección de información que permitan la detección de oportunidades de negocio.</li> <li>• Interpreta los resultados obtenidos en función del mercado y los clientes potenciales.</li> </ul>
3. Utilizar técnicas creativas que permitan la generación de ideas de negocio innovadoras, brindando soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.	<p><b>Generación de ideas empresariales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Fuentes.</li> <li>• Propósito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina fuentes de generación de ideas empresariales.</li> <li>• Selecciona ideas empresariales usando distintas técnicas.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de una idea.</li> <li>Respuesta a las necesidades del mercado.</li> <li>Cambios en la moda y los requisitos.</li> <li>Mantenerse a la cabeza de la competencia.</li> <li>Tecnología.</li> </ul> <p>Técnicas para generar ideas empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Características, utilidad y beneficios.</li> <li>Herramientas que apoyan el proceso de selección del mejor producto.</li> <li>Diseño de una idea de negocio innovadora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica técnicas creativas que brinden soluciones a las necesidades detectadas en los clientes potenciales.</li> </ul>
4. Proponer soluciones creativas e innovadoras a necesidades y oportunidades del mercado.	<p>Creatividad e Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Importancia.</li> <li>El proceso de la creatividad y la habilidad de pensar creativamente.</li> <li>Innovación y su proceso.</li> <li>Tipos de innovación y cómo diferenciarlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica la importancia de la creatividad e innovación en los aspectos cotidianos de su quehacer.</li> <li>Fomenta en el entorno una actitud creativa e innovadora en el desarrollo de emprendimientos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formula soluciones para las necesidades y oportunidades del mercado o mejora las existentes.</li> </ul>
5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles.	<p>Desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social.</li> <li>• Económico.</li> <li>• Ambiental.</li> </ul> </li> <li>• Emprendimientos sostenibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los elementos del desarrollo sostenible y su importancia.</li> <li>• Discrimina el impacto al ambiente y a la salud, producto del desarrollo de nuevos negocios.</li> <li>• Propone acciones creativas que mitiguen los daños al ambiente como parte del desarrollo de emprendimientos sostenibles.</li> </ul>



<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad:</b> <b>Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415</b> <b>Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel:</b> Undécimo
<b>Subárea: Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Unidad de estudio: Modelo de negocios</b>		<b>Tiempo estimado: 32 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 5. Capacidad de negociación		<b>Eje política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad nacional	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Implementar modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadoras, utilizando las herramientas y metodologías vigentes.	<p>Modelos de negocios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Aspectos a considerar : <ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes.</li> <li>Canales.</li> <li>Relación con los clientes.</li> <li>Actividades importantes.</li> <li>Recursos.</li> <li>Aliados.</li> <li>Estructura económica y financiera.</li> </ul> </li> <li>Tipos de herramientas vigentes y su aplicabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distingue los aspectos por considerar en la construcción de modelos de negocio.</li> <li>Compara las herramientas y metodologías vigentes en la construcción de modelos de negocios.</li> <li>Utiliza herramientas y metodologías vigentes en la construcción de modelos de negocios.</li> <li>Diseña ideas de negocio con mayor oportunidad de éxito a partir de la</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensamiento de diseño (Design Thinking):               <ul style="list-style-type: none"> <li>Características.</li> </ul> </li> <li>Otras herramientas vigentes.</li> </ul>	aplicación de herramientas y metodologías vigentes.
2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de un producto mínimo viable aplicando metodologías vigentes.	<p>Producto mínimo viable (PMV).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Pasos de la metodología por ejemplo Lean Startup.</li> <li>Diseño del producto mínimo viable aplicando los pasos de las metodologías vigentes.</li> <li>Validación del modelo de negocio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define el concepto de producto mínimo viable.</li> <li>Explica los pasos para la construcción del producto mínimo viable según las metodologías vigentes.</li> <li>Diseña el producto mínimo viable aplicando los pasos de las metodologías vigentes.</li> </ul>
3. Desarrollar el plan de puesta en marcha del modelo de negocio y lanzamiento del producto.	<p>Plan de implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inversión inicial.</li> <li>Gestión de las finanzas.</li> <li>Identificación de fuentes de financiamiento.</li> <li>Aspectos de formalización.</li> <li>Diseño de marca.</li> <li>Plan de mercadeo y ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los aspectos que deben considerarse en la puesta en marcha del modelo de negocios.</li> <li>Distingue las características de los aspectos requeridos para la implementación del plan de puesta en marcha del modelo de negocio.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactos: social, ambiental y la salud integral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construye el plan de puesta en marcha del modelo de negocios, tomando en cuenta las estrategias de mitigación de impacto.</li> </ul>
4. Aplicar estrategias de negociación en el proceso de validación de propuestas de negocios.	<p>Capacidad de negociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Estrategias para la negociación.</li> <li>Acuerdos para la validación de propuestas de negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica la importancia del desarrollo de habilidades de negociación durante el proceso de validación de propuestas de negocios.</li> <li>Selecciona estrategias de negociación que propicien acuerdos exitosos durante el proceso de validación de propuestas de negocios.</li> <li>Negocia la ejecución de propuestas viables de emprendimiento.</li> </ul>
5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.	<p>Derechos económicos, sociales, culturales y valores éticos universales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en condiciones justas y favorables.</li> <li>Protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expone propuestas de negocios considerando los derechos económicos, sociales, culturales y valores éticos universales de la economía social solidaria.</li> <li>Organiza propuestas de negocios considerando los derechos</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación, libertad cultural y el progreso científico.</li> </ul> <p>Valores éticos universales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto.</li> <li>Equidad.</li> <li>Justicia.</li> <li>Honestidad.</li> </ul> <p>Economía social solidaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Características.</li> <li>Tipos de formas jurídicas asociativas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Asociaciones Solidaristas:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo.</li> <li>Beneficios.</li> <li>Requisitos para la conformación.</li> <li>Legislación vigente.</li> </ul> </li> <li>Cooperativas:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo.</li> <li>Beneficios.</li> <li>Requisitos para la conformación.</li> <li>Legislación vigente.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>económicos, sociales, culturales y valores éticos universales de la economía social solidaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propone soluciones a problemas reales de la comunidad considerando los tipos de formas jurídicas asociativas de la economía social solidaria.</li> </ul>

<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Undécimo</b>
<b>Subárea: Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Unidad de estudio: Creación de empresas</b>	<b>Tiempo estimado: 68 horas</b>	
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 12. Orientación de servicio al cliente		<b>Eje política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Describir los tipos de empresas para el desarrollo de negocios.	<p><b>Tipos de empresas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto, características, ventajas y desventajas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Según el ámbito de actividad.</li> <li>• Según el destino de sus beneficios.</li> <li>• Según la forma jurídica.</li> <li>• Según origen o procedencia de capital.</li> <li>• Según el tamaño.</li> <li>• Según su actividad desde el punto de vista de la materia que utiliza.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compara los tipos de empresas que interactúan en el sistema financiero y económico nacional.</li> <li>• Selecciona el tipo de empresa para el desarrollo de su modelo de negocio.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio.	<p>Plan de negocios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos:</li> <li>• Metas</li> <li>• Modelo de negocios</li> <li>• Estudios: mercado, mercadeo, técnico, económico y financiero</li> </ul> <p>Estructuración del negocio, según el modelo empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución legal.</li> <li>• Modalidades de contratación según la legislación costarricense.</li> <li>• Permisos de funcionamiento y/o patentes.</li> <li>• Permisos de salud.</li> <li>• Inscripción en Hacienda y Caja Costarricense de Seguro Social como patrono.</li> <li>• Catálogo de productos.</li> <li>• Estructura organizativa de la empresa utilizando cadena de valor orientada al cliente.</li> <li>• Unidades y departamentos de la empresa.</li> <li>• Procesos y procedimientos del negocio.</li> <li>• Asociatividad, encadenamientos y clúster.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los elementos que conforman el plan de negocios.</li> <li>• Diseña el plan de negocios, considerando todos sus elementos.</li> <li>• Elabora la estructura organizativa, procesos y procedimientos de la empresa, basándose en el plan de negocios y utilizando el enfoque orientado al cliente,</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Realizar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de la administración.</li> <li>• Uso de la tecnología como aliado estratégico para la operación de la empresa.</li> <li>• Roles de trabajo por áreas funcionales.</li> <li>• Puesta en operación del negocio.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transacciones comerciales.</li> <li>• Centro de Operaciones.</li> <li>• Registro de las empresas.</li> <li>• Transacciones bancarias.</li> <li>• Compra y venta de bienes y servicios entre empresas.</li> <li>• Compras del Estado.</li> <li>• Uso eficiente de los datos para la toma de decisiones.</li> <li>• Pago de impuestos.</li> <li>• Cargas sociales.</li> <li>• Pólizas y seguros.</li> <li>• Asesoría empresarial.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las áreas funcionales y labores que se ejecutan para la puesta en marcha del negocio.</li> <li>• Utiliza la tecnología en las transacciones y otras actividades propias de la operación del negocio, incrementando la productividad de la empresa.</li> <li>• Ejecuta experiencias educativas mediante la simulación de una empresa de práctica.</li> </ul>
4. Aplicar los principios de servicio con un enfoque orientado al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio.	<p>Enfoque orientado al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto.</li> <li>• Cliente.</li> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Importancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la diferencia entre atención y servicio al cliente.</li> <li>• Emplea estrategias de servicio al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia entre el servicio y la atención al cliente.</li> <li>• Triángulo del servicio.</li> </ul> <p>Estrategias de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de niveles de servicio.</li> <li>• La evaluación del servicio.</li> <li>• Manejo de quejas, reclamos y sugerencias.</li> <li>• Retención y fidelización de clientes.</li> <li>• Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes.</li> <li>• Valores que mejoran el servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla su plan de negocio, considerando al cliente como eje principal de su emprendimiento.</li> </ul>
5. Elegir las mejores estrategias para la búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa.	<p>Herramientas para la productividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Blog.</li> <li>• Wikis.</li> <li>• Software específico.</li> <li>• Herramientas ofimáticas.</li> <li>• Otras herramientas que faciliten la mediación pedagógica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora implicaciones económicas, socioculturales y éticas del uso de las tecnologías en la creación de la empresa.</li> <li>• Aplica herramientas tecnológicas vigentes en el mercado para la operación de su empresa de práctica.</li> </ul>



<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Modalidad:</b> <b>Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415</b> <b>Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel:</b> Undécimo
<b>Subárea: Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente</b>	<b>Unidad de estudio: Plan de vida</b>		<b>Tiempo estimado: 20 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> 2. Autoaprendizaje		<b>Eje política educativa:</b> Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial.	<p>Evaluación de la empresa a través de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematización de resultados.</li> <li>• Valoración de los logros alcanzados.</li> <li>• Resumen ejecutivo de lecciones aprendidas.</li> <li>• Conclusiones.</li> <li>• Recomendaciones.</li> </ul> <p>Certificación de empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento.</li> <li>• Revisión de los alcances del plan de negocios según indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina el nivel de logro según los indicadores propuestos para la certificación.</li> <li>• Describe los resultados de la empresa a través de la revisión de indicadores de certificación.</li> <li>• Sistematiza los resultados obtenidos durante el periodo de funcionamiento de la empresa, en función de la certificación de empresa.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica lecciones aprendidas en su desarrollo personal y profesional, adaptándose a un entorno cambiante.</li> </ul>
2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.	<p>Instituciones de apoyo al emprendimiento nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incubadoras y aceleradoras de Empresas.</li> <li>• Ministerio de Economía, Industria y Comercio.</li> <li>• Sistema de Banca para el Desarrollo.</li> <li>• Sistema Bancario Nacional público y privada.</li> <li>• INFOCOOP.</li> <li>• Otros operadores financieros.</li> <li>• Instituciones de apoyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examina las áreas de acción y los requerimientos que establecen las instituciones de apoyo para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.</li> <li>• Identifica los procesos requeridos para la formalización del emprendimiento en las instituciones de apoyo.</li> <li>• Diseña la propuesta de formalización considerando los requerimientos establecidos por la institución de apoyo seleccionada.</li> </ul>
3. Emplear la herramienta del aprendizaje permanente para el desarrollo de competencias dirigidas al	<p>Aprendizaje permanente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoaprendizaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto de aprendizaje.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las competencias específicas para el desarrollo humano alcanzadas a través del</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
fortalecimiento de su desempeño técnico, personal y de su plan de vida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué significa aprender a aprender?</li> <li>Utilidad del autoaprendizaje.</li> <li>Motivación para aplicar el autoaprendizaje.</li> <li>Adaptabilidad a nuevas situaciones.</li> <li>Importancia del autoaprendizaje en el área de formación técnica.</li> </ul> <p>Competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Específicas.</li> <li>Para el desarrollo humano.</li> </ul>	<p>proceso educativo y su relación con el entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propone ideas innovadoras propias de su área de formación técnica, aplicando sus conocimientos, habilidades y destrezas como parte del proceso de gestión de su plan de vida.</li> <li>Enriquece su proyecto de vida aprovechando las oportunidades de aprendizaje disponibles, los obstáculos y las competencias desarrolladas.</li> </ul>
4. Planificar su vida, considerando competencias, recursos y entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.	<p>Plan de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Aspectos a considerar en la elaboración de un plan de vida a corto, mediano y a largo plazo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sociales.</li> <li>Económicos.</li> <li>Personales.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma conciencia de sus competencias y limitaciones y lo pone en práctica de acuerdo con su contexto.</li> <li>Desarrolla estrategias individuales y colectivas que propicien el logro de las metas propuestas.</li> </ul>

# English Oriented to Business and Customer Service

## Executive



### Description

To provide our young people with greater opportunities and to improve the country's competitiveness, the Higher Education Council approved a subject area for the acquisition of language skills in English for Specific Purposes as part of the curricular structure of the curriculum of the Specialties of Technical Vocational Education and Training (TVET).

The development of language skills in English is an essential element for Costa Rican youth to successfully integrate into society, to take advantage of new opportunities and to enhance their employability.

The subject area English Oriented to Business and Customer Service Executive in Eleventh grade offers a new curricular approach that combines the development of communicative skills with student-centered pedagogy, a technical orientation that integrates collaborative learning, the development of critical thinking, instruction based on conversation about a problem or product in the classroom, and project-based learning.

For the first time, English for Specific Purposes (ESP) is incorporated, in which the four linguistic competences are worked on using the six levels of the Common European Framework of Reference (CEFR) with essential knowledge that belongs specifically to the Executive Secretary field and some related specialties.

At the end of the twelfth grade, the student will become an English Independent User (B1) according to the Common European Framework of Reference (CEFR).



The subject area contains scenarios and each one has themes, which are detailed in the Curricular Grid and the Curriculum Scope and Sequence, which are detailed later in this section.

The organization outlined in this Curriculum is closer to real-life language use, which is grounded in interaction in which meaning is co-constructed. The goals are presented under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation. (CEFF, 2019 p.30.)

Language as, embracing language learning, comprises the action performed by people who as individuals and social agents develop a range of general and particular communicative language competences. Drawing on the competencies at their disposal in various contexts under various conditions and under different constraints to engage language activities involving language processes to produce and/or receive texts in relation to themes in specific domains, activating those strategies which seem most appropriate for carrying out the tasks to be accomplished. The monitoring of these actions by the participants leads to the reinforcement of modification of their competences.

The CEFR has two axes: a horizontal axis for describing different activities and aspects of competence and a vertical axis representing progress in proficiency. To facilitate organization, the CEFR presents six common reference levels. Firstly, they can be grouped into three broad categories: Basic user (A1 and A2), Independent user (B1 and B2) and Proficient User (C1 and C2). Secondly, the six reference levels are often segmented.

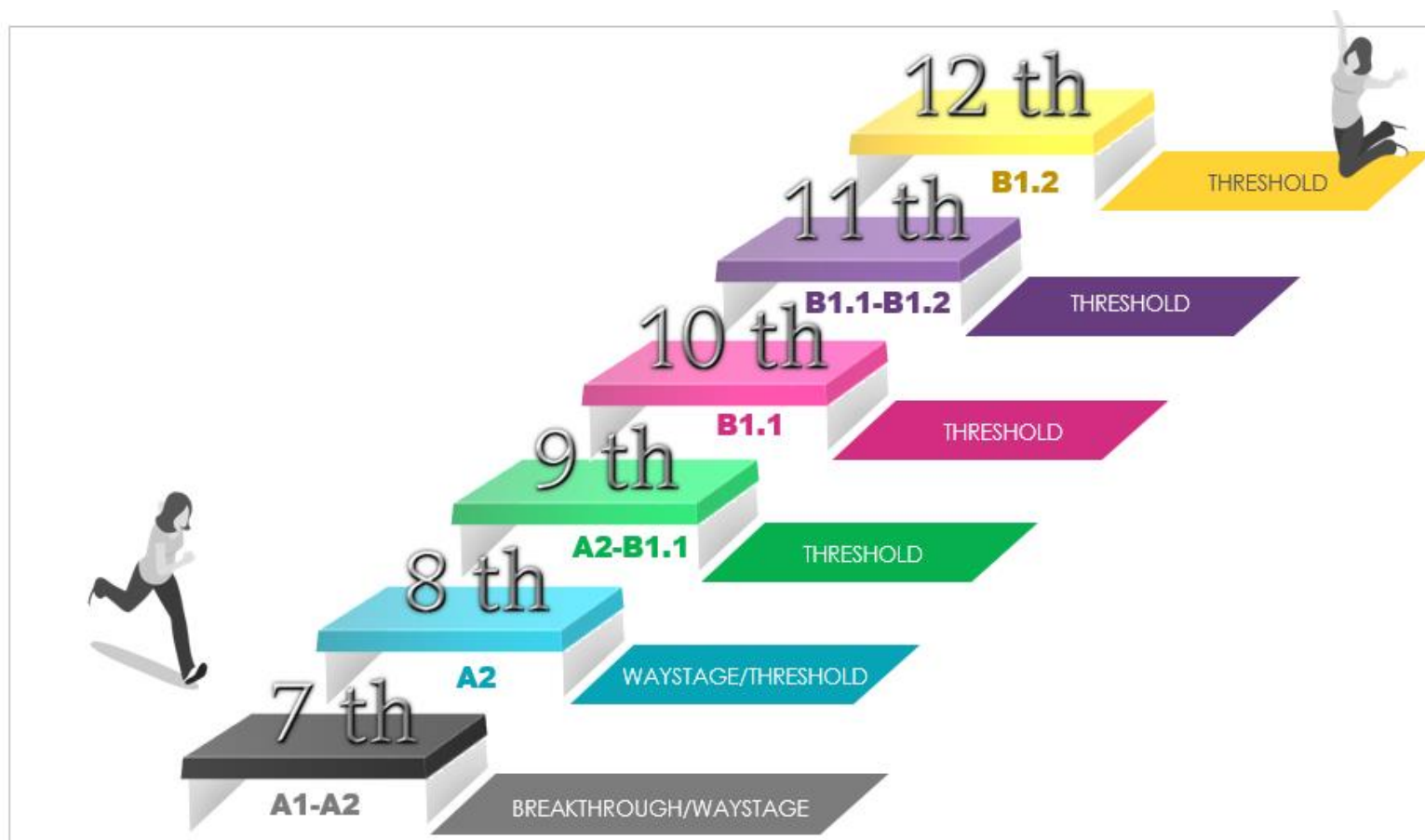


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, DETCE, 2019.

## CEFR Guidelines

### Instructional hours needed to fulfill the targets of each CEFR level:

Table 1. Range of hours required to achieve the category

Category	Range of hours required to achieve the category
A1	Approximately 90-100
A2	Approximately 180-200
B1	Approximately 350- 400
B2	Approximately 500-600
C1	Approximately 700-800
C2	Approximately 1000 –1200

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.



### **Rationale**

The Costa Rican education system is based on the Political Constitution, which establishes that the development of public education is the responsibility of the State. As indicated in article 77 of the Constitution of Costa Rica states, “Public education shall be organized as an integral process correlated in its various cycles, from preschool to university”.

In Costa Rica, education is recognized as a human and constitutional right, where the education system favors the acquisition of skills, abilities, knowledge, values, attitudes, behaviors and ways of seeing the world. In addition, it fosters and stimulates the integral development of the person and his or her individual and social transformation. It also promotes active participation in civic and academic life.

The Council of Higher Education (CSE), within the framework of its constitutional mandate, has adopted a series of comprehensive provisions, regulations and policies to guide Costa Rican education. Of special importance are the curricular policies within the framework of "Educating for a New Citizenship." "The person: center of the educational process and transforming subject of society", and the approval of study programs, which materialize the curricular transformation embodied in the aforementioned policies.

The Technical Vocational Education and Training, (TVET) in compliance with the regulations and policies approved by the Higher Education Council, has implemented a series of educational reforms aimed at providing tools that promote the incorporation of



people to employability, the creation of their own business and / or continue higher education studies. The curricular foundation of the study programs, under a competency-based education approach carried out since 2006, constitutes one of the most important advances of Costa Rican professional technical education on the road to a holistic education.

Pursuit of improvement and promotion of the social mobility of Costa Rican population, the TVET of Costa Rica continues evolving with the purpose of generating qualified technical human talent capable of making informed decisions, assuming the responsibility of its individual actions and influencing the present and future collectivity, with environmental integrity, economic viability and social justice within the framework of respect for cultural diversity and environmental ethics that contribute to the competitiveness of the country.

The educational policy and curricula establish the educational model in which the Technical Vocational Education and Training (TVET) study programs are framed, with a curricular focus on Education by Competencies that constitute the foundation and reference framework to follow for the achievement of the proposed goals and objectives of the subsystem.

The curricula are based on the philosophical pillars and the axes established in education policy, which are detailed below.

### **The Complexity Paradigm**

States that the human being is a self-organized and self-referential being, i.e. that he is aware of himself and his environment. Their existence makes sense within a natural social-family ecosystem and as part of society. As for the acquisition of knowledge, this

paradigm considers that students develop in a bio natural ecosystem (which refers to the biological character of knowledge in terms of brain forms and learning modes) and in a social ecosystem that conditions the acquisition of knowledge. The human being is characterized by having autonomy and individuality, establishing relationships with the environment, possessing aptitudes to learn, inventiveness, creativity, capacity to integrate information from the natural and social world and the ability to make decisions. In the field of education, the paradigm of complexity allows for a wider horizon of training, since it considers that human action, due to its characteristics, is essentially uncertain, full of unpredictable events that require the student to develop inventiveness and propose new strategies to deal with a reality that changes daily.

### **Humanism**

It is oriented towards personal growth and therefore appreciates the student's experience including its emotional aspects. Each person considers himself responsible for his life and self-realization. Education, therefore, is centered on the person, so that he or she is the evaluator and guide of his or her own experience, through the meaning acquired by his or her learning process. Each person is unique, different; with initiative, with personal needs to grow, with potential to develop activities and solve problems creatively.

### **Social Constructivism**

Proposes the maximum and multifaceted development of the abilities and interests of students. The purpose is fulfilled when learning is considered in the context of a society, considering previous experiences and the mental structures of the person who participates

in the processes of knowledge construction. This takes place in an interaction between the internal mental level and the social exchange.

### **The Paradigm of Rationalism**

Based on reason and objective truths as principles for the development of valid knowledge, has been fundamental in the conceptualization of Costa Rican education policies.

### **Principles and axes that permeate education policy**

- **Student-Centered Education**

This means that all the actions of the education system are aimed at promoting the integral development of the student.

- **Education Based on Human Rights and Citizens' duties**

This entails making commitments to give effect to these same rights and duties, through the participation of active citizenship geared to the changes desired.

- **Education for Sustainable Development**

Education becomes a means of empowering people to make informed decisions, take responsibility for their actions and their impact on current and future collectivity, and consequently contribute to the development of societies with environmental integrity, economic viability and social justice for present and future generations.

- **Planetary Citizenship with National Identity**

This means strengthening awareness of the immediate connection and interaction that exists between people and environments around the world and the impact of local actions at the global level and vice versa. Also, it implies retaking our historical memory, to be aware of who we are, where we come from and where we want to go.

- **Digital Citizenship with Social Equity**

Refers to the development of a set of practices aimed at reducing the social and digital divide through the use and exploitation of digital technologies.

Due to the technological, social, economic and environmental changes, it is necessary not only the development of specific competencies related to the area of technical training but also the development of competencies for human development. These competencies will help to continue learning throughout life, for innovation and creativity in individual and teamwork, critical thinking, problem-solving with social responsibility and environmental awareness and ethical commitment.

The development of the curriculum is oriented to the development of specific linguistic and human competencies, which are articulated with the axes established by the current educational policy, which are detailed below.

- **Education for Sustainable Development**

"Sustainable development" is based on the idea that, since the resources are finite, we must develop as far as they allow, which generates a struggle between "development and the environment". On the other hand, "sustainable development" advances

towards an idea of greater harmony between human beings and ecosystems, understanding that the world is not broad and unlimited as we had believed, a conception that has provoked a revolution in the mentality of the last two generations.

- **Digital Citizenship with Social Equity**

Digital citizenship implies the development of a set of practices that make it possible to reduce the social and digital divide through the use and exploitation of digital information and communication technologies, based on the implementation of policies for the expansion of solidarity and universal connectivity.

The concept of "digital citizenship" arises in the international debate and has been defined as the norms of behavior concerning the use of technology. Digital citizenship" implies the understanding of human, cultural, economic and social issues related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs), as well as the application of behaviors relevant to that understanding and to the principles that guide it: ethics, legality, security, and responsibility in the use of the Internet, social networks and available technologies.

- **Strengthening a Planetary Citizenship with National Identity**

The clarification of the meaning and implications of "education and planetary citizenship" is recent. It is necessary to emphasize essential skills that include values, attitudes, communicative abilities, as well as cognitive knowledge, always dynamic and changing. Education is presented as a relevant aspect for understanding and solving social, political and cultural

problems at the national and international levels, such as human rights, equity, multiculturalism, diversity, and sustainable development.

In this sense, the term "globalized" communities are considered, which implies that individuals or groups are capable of "thinking globally and acting locally". Therefore it incorporates the need to learn to live together, as well as the recognition of the collective power of citizen action.

English Oriented to Business and Customer Service Executive curriculum presents the goals under four modes of communication: reception, production, interaction, and mediation, using the common reference levels established by the Common European Framework of Reference for languages.



## Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages

The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, abbreviated in English as different acronyms as CEFR or CEF or CEFRL, is a guideline used to describe achievements of learners of foreign languages. This guideline contains standards for grading an individual's language proficiency. It was established by the Council of Europe as part of the project "Language Learning for European Citizenship" between the years 1989 and 1996. The main objective of this guideline is to provide a method of teaching, learning, and assessing which applies to all languages in Europe.

The CEFR has three principal dimensions: language activities, the domains in which the language activities occur, and the competencies on which we draw when we engage in them.

### Language Activities

The CEFR distinguishes among four kinds of language activities:

- Reception (listening and reading),
- Production (spoken and written),
- Interaction (spoken and written),
- Mediation (translating and interpreting).



## Domains

General and particular communicative competencies are developed by producing or receiving texts in various contexts under various conditions and constraints. These contexts correspond to various sectors of social life that the CEFR refers to as domains. Four broad domains are then distinguished: educational, occupational, public, and personal.

## Competences

A language user can develop various degrees of competence in each of these domains and to help describe them, the CEFR has provided a set of six Common Reference Levels (A 1, A 2, B 1, B 2, C 1, C 2).



## **General Mediation Strategies and Pedagogical Approach**

### **The Action Oriented Approach**

The Action-Oriented Approach is the adopted approach for this curriculum to make language learning/teaching more efficient. It emphasizes what learners know and does to communicate successfully by completing tasks (not exclusively language-related) in a given set of circumstances, in a specific environment and within a particular field of action. It uses general and specific competences in meaningful contexts and real-life scenarios to use the language.

There is a progressive shift from complementing and improving the missing aspects of the Communicative Approach to the Action-Oriented Approach; increasing communication among people from various countries of the world increase not only the need for foreign language learning but also the methods, approaches, and techniques.

The Action-oriented approach, which does not ignore the social and cultural nature of the language as well as its communicative nature, deals with a new social dimension. It calls the learners as “social actors” (CEFR., 2000, p. 9) creating a common point in the phase of acquisition of skills and learning the knowledge “Actor means a person performing and animating some duties. Since foreign language is learned through some duties and actions as well, it handles the learners as (social) people who should perform tasks” (Delibaş, 2013, p. 1). Learners/users are responsible for their own learning in this approach where the social dimension is first mentioned in language teaching. “This social dimension is to prepare the learners not only to live together but also to work with strangers in their own country or in a foreign country with different cultures and different spoken languages.

The need to use the language that emerged while fulfilling the tasks makes the learning process effective and the learner active. Puren expresses the importance of actions in communication by saying "This is an action that determines communication"(2006, p. 38). Bourguignon supported this opinion by adding, "There is no point in establishing communication on its own. But it becomes meaningful when it mediates actions" (2006, p. 69).

The action-oriented approach considers the learner as a social agent where learning takes place in a social learning environment and develops linguistic and pragmatic skills besides communicative skills. The creation of a social language environment where the learner will be able to communicate with each other in the middle of the pluricultural and plurilingual environment depends on teachers' skills and knowledge. The tasks in the classroom or out of the classroom must be parallel to the needs of the learners and the teachers make learners feeling these needs. If considered that language learning is divided into two as knowledge and skills.

The action-oriented approach is the name of these two processes from the constructive learning where the learner is autonomous and directs his own process in which knowledge is constructed during the process and skills are acquired commonly and internationally. Krashen explains this feature of language acquisition by saying "Language acquisition is a subconscious process; language acquirers are not usually aware of the fact that they are acquiring language, but are only aware of the fact that they are using the language for communication (2009, p. 10). He also makes clear the difference between learning and using a language. In this process of acquisition and learning "language is not only a means of communication but a tool of social action at the same time" (Alrabadi, 2012, p. 1). Bourguignon also emphasizes the same characteristic by saying "In action-oriented approach, communication is at the service for

action” (2006, p. 64). It shouldn’t forget “the action came before the language in the process of the evolution of humanity and it constitutes the first stage of the interaction between the people, first the action is revealed then the language develops” (Moreno; Dökme; as cited in Sayinsoy, 2003, p. 116). This phrase shows the learner and the teacher how important the action is.

Summarizing the components of the action-oriented approach. The **social agent** who learns in a **learning environment** uses various **knowledge, skills, and abilities** when performing **tasks**. Every place where language learning considered as a social process takes place is the social learning environment; therefore, this social environment can be a classroom, home, shopping center. **The learner** is an autonomous and language user in this social environment but collaborator as a social agent. It shouldn’t be forgotten that this approach is based on the tasks. Important **tools** to create meaningful experiences are; **authentic materials** as comprehensible input, as much as possible as well as **IT access**. Functions, vocabulary, grammar, phonology are taught with the purpose of facilitating communication. This approach also considers the **cognitive** and **emotional** resources.

### **Task Based Language Teaching (TBLT)**

**What is a Task?** The purposeful actions performed by one or more individuals strategically using their specific competencies to achieve a given result. When the description of the text (oral and written) is examined carefully, it reveals that language learners face tasks in everyday life within domains and scenarios. To fulfill these tasks, the learner will need several bits of knowledge, skills, and abilities. The learner is not speaking or writing to another person, but rather speaking or writing in a real-life context for a social purpose.

The task stimulates the learners' commitment to the learning process. It may differ in nature according to the balance determined by the goal and the combination of dimensions (general and communicative competences). There are different types of tasks orientations to the complexity (from simple to complex), the length (from shortest to the longest) and social implication (from individual actions to collective actions).

Task-based language teaching aims at providing opportunities for learners to experiment with and explore both spoken and written language through learning activities that are designed to engage learners in the authentic, practical and functional use of language for meaningful purposes. Learners are encouraged to activate and use whatever language they already have in the process of completing a task. The use of tasks will also give a clear and purposeful context for the teaching and learning of grammar and other language features as well as skills. All in all, the role of task-based language learning is to stimulate a natural desire in learners to improve their language competence by challenging them to complete meaningful tasks.

Task-based language teaching has strengthened the following principles and practices:

- A needs-based approach to content selection.
- An emphasis on learning to communicate through interaction in the target language.
- The introduction of authentic texts into the learning situation.
- The provision of opportunities for learners to focus not only on language but also on the learning process itself.
- An enhancement of the learner's own personal experiences as important contributing elements to classroom learning.

- The linking of classroom language learning with language use outside the classroom.

### Seven Principles for Task-Based Language Teaching

**Principle 1: Scaffolding.** Lessons and materials should provide supporting frameworks within which the learning takes place. At the beginning of the learning process, learners should not be expected to produce language that has not been introduced either explicitly or implicitly. A basic role for an educator is to provide a supporting framework within which the learning can take place. The learners will encounter holistic ‘chunks’ of language that will often be beyond their current processing capacity. The ‘art’ of TBLT is knowing when to remove the scaffolding. If the scaffolding is removed prematurely, the learning process will ‘collapse’. If it is maintained too long, the learners will not develop the independence required for autonomous language use.

**Principle 2: Task dependency.** Within a lesson, one task should grow out of, and build upon, the ones that have gone before. Within the task-dependency framework, a number of other principles are in operation. One of these is the receptive-to-productive principle. Here, at the beginning of the instructional cycle, learners spend a greater proportion of time engaged in receptive (listening and reading) tasks than in productive (speaking and writing) tasks. Later in the cycle, the proportion changes, and learners spend more time in productive work. The reproductive-to-creative-language principle is also used in developing chains of tasks.

**Principle 3: Recycling.** Recycling language maximizes opportunities for learning and activates the ‘organic’ learning principle. This recycling allows learners to encounter target language items in a range of different environments, both linguistic and experiential. As such, they will see how a particular item functions in conjunction with other closely related items in the linguistic ‘jigsaw puzzle’. They will also see how it functions in relation to different content areas.

**Principle 4: Active learning.** Learners learn best by actively using the language they are learning. A key principle behind this concept is that learners learn best through doing – through actively constructing their own knowledge rather than having it transmitted to them by the teacher. When applied to language teaching, this suggests that most class time should be devoted to opportunities for learners to use the language. These opportunities could be many and varied, from practicing memorized dialogues to completing a table or chart based on some listening input. The key point, however, is that it is the learner, not the teacher, who is doing the work. This is not to suggest that there is no place at all for teacher input, explanation and so on, but that such teacher-focused work should not dominate class time.

**Principle 5: Integration.** Learners should be taught in ways that make clear the relationships between linguistic form, communicative function, and semantic meaning. The challenge for pedagogy is to ‘reintegrate’ formal and functional aspects of language, and that what is needed is a pedagogy that makes explicit to learners the systematic relationships between form, function, and meaning.



**Principle 6: Reproduction to creation.** Learners should be encouraged to move from reproductive to creative language use. In reproductive tasks, learners reproduce language models provided by the teacher, the textbook or the tape. These tasks are designed to give learners mastery of form, meaning and function, and are intended to provide a basis for creative tasks. In creative tasks, learners are recombining familiar elements in novel ways. This principle can be deployed not only with students who are at intermediate levels and above but also with beginners if the instructional process is carefully sequenced.

**Principle 7: Reflection.** Learners should be given opportunities to reflect on what they have learned and how well they are performing. Becoming a reflective learner is part of learner training where the focus shifts from language content to learning processes.

### **Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach**

This Curriculum is based on real-world communicative needs, oriented towards real-life tasks and constructed around purposefully selected notions and functions. This promotes a proficiency perspective guided by “Can Do” descriptors.

In this approach in which knowledge and skill are blended, the learner can no longer be called only the constructor of knowledge, but as the one who can put together new information with existing and can carry acquired knowledge to future learning process. Teachers are the facilitators and guides that guide the learning process, form the need, take an active role with the learners in the learning process and their task is to facilitate the acquisition of real or near-real learning environments for the acquisition of language skills.



### English for Specific Purposes (ESP)

Breen suggests that when we place communication at the center of the curriculum the goal of that curriculum (individuals who are capable of communicating in the target language) and the means (classroom procedures that develop this capability) begin to merge: learners learn to communicate by communicating. The ends and the means become the same.

ESP is a major activity around the world. It is an enterprise involving education, training, and practice, and drawing upon three major realms of knowledge: language, pedagogy, and the students' / participants' specialist areas of interest.

ESP teachers generally have a great variety of simultaneous roles as researchers, course designers, material writers, testers, evaluators as well as classroom teachers. These teachers need some knowledge of, or at least access to information on any field of study that students are professionally involved with for example business, tourism, agriculture, or mechanics, computer science, drawing, accounting, electronics, (Robinson, p.1).



### **The Methodology Used in the Classroom**

The Bureau of Technical Education and Entrepreneurship recommends for English Oriented to Business and Customer Service Executive in Eleventh grade to implement a student center pedagogy that integrates collaborative learning, development of critical thinking skills, conversation-based instruction around a problem or product in the classroom. The purpose of the implementation of this Curriculum is to bump up the level of instruction and as a result to improve Costa Rican students' English Communicative Skills through a student-centered pedagogy aligned with a technical orientation.

Aristotle said you have to know *what* you are teaching but you also need to know *why and how*. It isn't enough to just know "the learnings" you are teaching. Some elements must be integrated into your classroom for your students to learn such as what their strengths are, what they already come knowing and what matters to them.

Teaching English Oriented to Business and Customer Service Executive places priority on the communicative competence involving oral comprehension and oral and written communication so that they become Independent users of English and can reach the B1+ level, based on the descriptors of the CEFR.

Each level has scenarios and themes. Each theme presents an Essential Question which introduces the lesson.

- a) They are open-ended and resist a simple or single right answer.
- b) They are deliberately thought-provoking, counterintuitive, and/or controversial.
- c) They require students to draw upon content knowledge and personal experience.

- d) They can be revisited throughout the unit to engage students in evolving dialogue and debate.
- e) They lead to other essential questions posed by students.
- The Essential Competence and the New Citizenship Axis are shared by the teacher at the beginning of each unit to connect students with the core ideas that have lasting value beyond the classroom.
- Essential Competence is presented to the students, they need to follow human development competencies which are already established to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community.
- The New Citizenship Axis might be: Sustainable Development Education, Digital Citizenship with Social Equity and Strengthening of Planetary Citizenship with Identity.
- Teachers select the goals from each theme. They can combine oral or written comprehension with oral and written production, depending on the pedagogical purpose of the lesson.
- Teachers start the lesson with a warm-up activity related to the name of the Theme. Then they share the learning goals/expected outcomes with the learners for that day or week.
- Lessons follow a task-based approach combined with the action-oriented approach.
- Grammar is developed by combining both inductive and deductive instruction within a meaningful context.
- The teacher follows a set of integrated sequence procedures established to develop different linguistic competences.

## Curricular Design Template Elements

The elements considered in the curricular design are shown and defined in Table N. 2.

**Table.2**

*Curricular elements of English Oriented to Business and Customer Service Executive curriculum.*

Element	Definition
CEFR	A tool that promotes positive formulation of educational aims and outcomes at all levels.
Scenario	A real-life context referenced for an entire unit, providing the authenticity of situations, tasks, activities, texts.
Time	Number of hours devoted for a unit.
Essential Question	A question to develop and deepen students' understanding of important ideas and processes, so that they can transfer their learning within and outside school. It stimulates learner thinking and inquiry.
Theme	The focus of attention for communicative acts and tasks, that refers back to the real life scenario. (context rather than content)
Essential Competence	Based on the New Citizenship Policy, one must follow human development Competences which are already established in order to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community
New Citizenship Axis	Sustainable Development Education Digital Citizenship with Social Equity Strengthening of Planetary Citizenship with Identity
Goals	“Can Do” performance descriptors based on CEFR.
<b>Oral and Written Comprehension</b>	What a learner can understand or do when listening and/or reading.
Listening and Reading	

**Continued, Table 2. *Curricular elements of English Oriented to Business and Customer Service Executive curriculum.***

<b>Oral and Written Production</b>	What a learner can produce in an oral and/or written way.
Spoken production, Spoken Interaction and Writing	
Performance Indicator	They describe observable behaviors, give information about the student's performance acquired during the learning process. It allows to show the achievement of knowledge, skills, abilities and attitudes. It also contains two basic elements: <b>Verb-Action and Condition.</b>
Pedagogical Task	They are communicative or non-communicative activities that demand knowledge, skills and abilities and occur in the classroom.
Learnings	This is what learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Functions	The use of spoken discourse and/or written texts in communication for a particular purpose (e.g. asking and giving information, describing)
Grammar	The grammatical components that will be covered in the unit.
Vocabulary	Words learners need to know to communicate effectively within a domain, scenario and theme.
Phonology	The part of the lesson that addresses the Learners ability to hear, identify, and manipulate sounds.

Source: Prepared by the authors on the basis of data supplied by CEFR, 2014.

## Curriculum Template

<b>Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive</b>		
<b>Level: Eleventh</b>		
CEFR Band: Elija un elemento.	Scenario 1:	Time: hours
Essential Question:	Theme 1: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis <sup>11</sup> : Elija un elemento.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	The teacher will...
Essential Competences.		
New Citizenship Axis.		
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening:		
Reading:		
Oral and Written Production		
Spoken Interaction:		
Spoken Production:		
Writing:		

<sup>11</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions			
Discourse Markers			



## Planning

### Annual Learning Plan

It is a chronogram in which the development of the curriculum is represented according to the months and weeks that compose the school year. It represents the distribution in time in which the scenarios and their themes will be accomplished, with their correspondent Goals according to the Curriculum. The amount of weeks and hours that will be devoted for the development of each one of the scenarios must be indicated. It includes the name of Themes that make up each scenario with their goals; respecting the logical sequence indicated by the curriculum for the approach of the educational process.

This plan must be delivered to the Principle of the Technical School at the beginning of the school year.



ANNUAL LEARNING PLAN																																													
Technical High School: Elija un elemento.																																													
Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive																Level: Eleventh																													
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.																		Year: Haga clic aquí para escribir una fecha.																											
Scenarios Theme and Goals	February				March				April				May				June				July				August				September				October				November				December				Hours
	Scenario	1	2	3	4																																								
	Theme																																												
	Goals																																												

## **Pedagogical Practice Plan**

This plan must be elaborated by Theme. It is of daily use at school and must be delivered to the Principle, according to the datelines established by the administration. The performance of the teacher during a lesson must have correspondence with what is written in the pedagogical practice plan as well as the time distribution established in the annual plan that was prepared at the beginning of the school year.

### **Definition of the Pedagogical Practice Plan template.**

This is a template which contains different qualities at the heading e.g. the name of the institution, name of the teacher of course, and some of these qualities are given in the curricular design where the teacher has gotten familiar with them such as Essential Question, Essential Competence, CEFR level, Level, Scenario, Theme, New Citizenship Axis.

The First Column of the Template presents the Goals, which are found in the curricular design. When planning the teacher first collocates the goals for the Essential Competence, second the New Citizenship Axis Goals, then Oral and Written Comprehension goals for Listening and Reading, finally Oral and Written Production goals for Spoken Interaction, Spoken Production, and Writing. The second Column is Task Mediation Activities. First, a task is for Essential Competence and the second task corresponds to New Citizenship Axis and then comes the methodological message where language learning should be directed towards enabling learners to act in real-life situations, expressing themselves and accomplishing tasks of different natures.

With a group of pre-intermediate level students, how can we create a linked sequence of enabling exercises and activities that will prepare learners to carry out the task? It is asked to propose a six-step pedagogical sequence procedure for introducing tasks, and this is set out below.

### **Task-Building Process**

#### **Pre task**

**Schemata building.** The first step is to develop a number of schema-building exercises that will serve as an introduction to the topic, set the context for the task, and introduce some of the key vocabulary and expressions that the students will need in order to complete the task.

Example:

1. *Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action according to the field of study.*

#### **Task Rehearsal**

**Controlled practice.** The next step is to provide students with controlled practice in using the target language vocabulary, structures, and functions. In this way, early in the instructional cycle, they would get to see, hear and practice the target language for the theme of work. This type of controlled practice extends the scaffolding learning that was initiated in the previous. Learners are introduced to the language within a communicative context. In the final part of the step, they are also beginning to develop a degree

of communicative flexibility. Involve learners in intensive listening practice. The listening texts could involve several native speakers. This step would expose them to an authentic or simulated conversation.

Examples:

*2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the field of study.*

### **Focus on linguistic elements**

The students now get to take part in a sequence of exercises in which the focus is on one or more linguistic elements. In the task-based procedure being presented here, it occurs relatively late in the instructional sequence. Before analyzing elements of the linguistic system, they have seen, heard and spoken the target language within a communicative context. Hopefully, this will make it easier for the learner to see the relationship between communicative meaning and linguistic form than when linguistic elements are isolated and presented out of context as is often the case in more traditional approaches.

Example:

*3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question related to the field of study.*

*4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.*

### **Post Task**

**Provide freer practice.** The student should be encouraged to extemporize, using whatever language they have at their disposal to complete the task. Those who innovate will be producing what is known as ‘pushed output’ (Swain 1995) because the learners will be ‘pushed’ by the task to the edge of their current linguistic competence. In this process, they will create their meanings and, at times, language, but over time it will approximate more and more closely to native speaker norms as learners ‘grow’ into the language. (See Rutherford 1987, and Nunan 1999, for an account of language acquisition as an ‘organic’ process.)

Example:

5. *Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.*

### Assessment

The final step in the instruction to assess is the pedagogical sequence itself. Students find it highly motivating, having worked through the sequence, to arrive at step 6 and find that they can create a project more or less successfully.

Example:

6. *Project: integration of activities. It has to be done in class. One per trimester.*

In third Column, the teacher writes the Indicators in third person singular as it points out what the student can do as a result of the learning process.

Next, you find the template for Learnings (Functions, Grammar, Vocabulary, Phonology provided to the teacher in the Curricular Design)

Finally, the teacher writes the needs: resources, classroom, English laboratory, devices, material required for the pedagogical process for each Theme.

### **Pedagogical Recommendations**

- Teacher makes sure that all learners understand task instructions.
- Teachers should ensure learners know how to use strategies through teacher scaffolding and modeling, peer collaboration and individual practice.
- Learners have at their disposition useful words, phrases and idioms that they need to perform the task. It could be an audio recording with the instructions and the pronunciation of the words and phrases needed.
- The task could involve the integration of listening and speaking or reading and writing and is given to students individually, in pairs, or teams.
- The learners complete the task together using all resources they have. They rehearse their presentation, revise their written report, present their spoken reports or publish their written reports.
- Teacher monitors the learners' performance and encourages them when necessary.
- The learners consciously assess their language performances (using rubrics, checklists and other technically designed instruments that are provided and explained to them in advance). Teachers assess performance, provide feedback in the

form of assistance, bring back useful words and phrases to learners' attention, and provide additional pedagogical resources to learners who need more practice.

- At the end of each period, the learners develop and present Integrated Mini-Projects to demonstrate mastery of the scenario goals.
- The Essential Competences and The New Citizenship Axis are central to articulate the three learnings: learn to know, learn to do and learn to be and live in community. The Integrated Mini-Project is an opportunity for students to integrate these three learnings in a single task.
- Teach and plan English lessons in English to engage learners socially and cognitively according to the steps mentioned above.

Pedagogical Practice Plan			
Institution: Elija un elemento.		CEFR: B1.1	
Teacher: Haga clic aquí para escribir texto.		Level: Eleventh	
Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		Scenario: Haga clic aquí para escribir texto.	Time: hours
Essential question: Haga clic aquí para escribir texto.		Themes: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.		New Citizenship Axis <sup>12</sup> : Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity		Indicators
Essential Competences.	<b>Task-Building Process:</b>  <b>Pre-Task:</b>  Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention  <b>Task Rehearsal:</b>  Expose learners to authentic materials to deal with  Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary		
New Citizenship Axis.			
Oral and Written Comprehension			
Listening:			
Reading:			
Oral and Written Production			
Spoken Interaction			
Spoken Production:			

<sup>12</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Writing	<p>Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.</p> <p><b>Post Task:</b></p> <p>Engage learners to meaningful productive tasks based on</p> <p><b>Assessment:</b></p> <p>Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.</p>	
<p><b>Resources:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p> <p><b>Classroom:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p> <p><b>English Laboratory:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p> <p><b>Devices:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p> <p><b>Materials:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p>		

### Curricular Structure

Scenarios	Eleventh Grade (HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
1. <b>Scenario: S.1</b> Target my Customer Service 1.1 Theme: Jargon in Contact Centers 1.2 Theme: Being Inclusive	8	80
2. <b>Scenario: S.2</b> Managing Documents 2.1 Theme: Types of Documents 2.2 Theme: Filing Effectively	8	80
3. <b>Scenario: S.3</b> Numbers Count 3.1 Theme: Financial and Technical Lexicon 3.1 Theme: My budget on Time	8	80
4. <b>Scenario: S.4</b> Going ahead by my own 4.1 Theme: Succeed in Business. 4.2 Theme: Customer Services Practices	8	80
<b>Total (hours)</b>		<b>320</b>

### Curricular Grip

#### Tenth

##### S.1 Office Communication for Customer service

1	2
<b>Theme</b> My Office Environment	<b>Theme</b> Skills at the Office
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

##### S.2. Dealing with others

1	2
<b>Theme</b> Relating with others	<b>Theme</b> Etiquette and Protocol
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

#### Eleventh

##### S1. Target my Customer Service

1	2
<b>Theme</b> Jargon in Contact Centers	<b>Theme</b> Being Inclusive
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

##### S.2 Managing Documents

1	2
<b>Theme</b> Types of Documents	<b>Theme</b> Filing Effectively
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

#### Twelfth

##### S1. Today's Businesses

1	2
<b>Theme</b> What's your Business?	<b>Theme</b> Buying and Selling on-line
<b>40 Hours</b>	<b>40 Hours</b>

##### S.2 Cross Cultural Differences

1
<b>Theme</b> Where are you from?
<b>24 Hours</b>

### Tenth

#### S.3 Calls and Metrics

1	2
Theme	Theme
Inbound and outbound Calls	Metrics and Time Managing
40 Hours	40 Hours

### Eleventh

#### S3. Numbers Count

1	2
Theme	Theme
Financial and Technical Lexicon	My Budget on Time
40 Hours	40 Hours

### Twelfth

#### S3. Scenario: Customer Service in Practice

1	2	3
Theme	Theme	Theme
Quality Services	Hold the Line, Please!	How can I help You!
32 Hours	32 Hours	32 Hours

#### S4. Future at Hand

1	2
Theme	Theme
Ergonomics at the office	Cybersecurity and Internet of the Things
<b>24 Hours</b>	<b>32 Hours</b>

#### S4. Going ahead by my own

1	2
Theme	Theme
Succeed in Business	Customer Service Practices
40 Hours	40 Hours

## Curriculum Scope and Sequence

### 4. English Oriented to Business and Customer Service Executive

#### 1. Scenario: Target my Customer Service (80 hours)

##### 1.1 Theme: Jargon at Contact Centers (40 hours)

##### 1.2 Theme: Being inclusive (40 hours)

#### Goals

EC/ Understand the importance a proactive attitude at work.  
NCA/ Visualize how a proactive attitude at work can help to develop a good performance.  
L/ Recognize technical language and when to use it and when to avoid it with customers and replace with familiar standard speech.  
R/ Understand the written information at workplace.  
SI/ In groups practice, ask for changes to a hotel, restaurant, or transportation reservation on the phone and respond to questions and interruptions in seminars, symposium, talks, panels, and conferences using expressions in small groups. Produce familiar sounds and prosodic patterns  
SP/ Cope effectively and efficiently with change, extended speaking tasks, and unplanned, impromptu speaking.  
W/ Write a specific list with technical vocabulary.

#### Goals

EC/ Express respect individuals' diversity, needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.  
NCA/ Show respect individuals' diversity, needs, values and human rights in professional environments being planetary citizens with identity.  
L/ Extract the key details from discussions in meetings conducted in clear, standard speech about protocols to assist people with disabilities in professional context.  
R/ Make simple recommendations on a work-related situation about protocols to assist people with disabilities.  
SI/ Talk about work-related plans and intentions about protocols to assist people with disabilities.  
SP/ Repeat back what is said to confirm understanding and keep a discussion on course about protocols to assist people with disabilities. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
W/ Summarize the main ideas in a using simple language about protocols to assist people with disabilities.

#### 4. English Oriented to Business and Customer Service Executive

### 2. Scenario: Managing Documents

#### 2.1 Types of Documents (40 hours)

#### 2.2 Theme: Filing Effectively (40 hours)

##### Goals

EC/ Express responsibility in writing commercial documents for a company.  
NCA/ Show responsibility in the context of planetary citizenship with identity in writing commercial documents for a company.  
L/ Understand the main points of radio news bulletins and simpler recorded material about familiar subjects delivered relatively slowly and clearly.  
R/ Understand straightforward personal letters, emails or postings giving a relatively detailed account of events and experiences. Understand standard formal correspondence and online postings in his/her area of professional interest.  
SI/ In groups, categorize the most important aspects the types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders).  
SP/ In groups, sketch the main points used commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others.  
W/ Write personal letters and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important.

##### Goals

EC/ Empowerment in how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.  
NCA/ Show empowerment in how to organize an office; specifically, in filing in a new digital society.  
L/ Listen conversations and specific videos about document physical and digital management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.  
R/ Read information about filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.  
SI/ Talk about document management in physical and digital forms (filing).  
SP/ Make a sketch about physical and digital document management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
W/ Convey information about physical and digital documents management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.

#### 4. English Oriented to Business and Customer Service Executive

#### 3. Scenario: Numbers Count

##### 3.1 Theme: Financial and Technical Lexicon ( 40 hours)

##### 3.2 Theme: My Budget on Time (40 hours)

Goals	Goals
<p>EC/ Contribute in the classroom in the theme financial and technical lexicon functions working as a teamwork.</p> <p>NCA/ Experiences planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.</p> <p>L/ Listen conversations about Financial and Technical Lexicon.</p> <p>R/ Read about the importance of knowing accounting lexicon at workplaces.</p> <p>SI/ Provide concrete information required about the use of accounting lexicon at workplaces.</p> <p>SP/ Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p> <p>W/ Design a document and recognize the different parts.</p>	<p>EC/ Collaborate to promote responsibility as an essential competence to deal with all tasks.</p> <p>NCA/ Contribute with the teacher to promote how to strengthen planetary citizenship with identity.</p> <p>L/Identify specific information about an office budget that is delivered clearly.</p> <p>R/ Understand the main points of feedback about what they are doing well and what they need to improve about budgets.</p> <p>SI/ Suggest possible solutions to a problem using technical language.</p> <p>SP/ Make a presentation about Budgets using technical vocabulary. Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p> <p>W/ Write an office budget using numbers and charts or graphs.</p>

#### 4. English Oriented to Business and Customer Service Executive

#### 5. Scenario: Going ahead by my own

##### 4.1 Succeed in Business( 40 hours)

##### 4.2 Theme: Customer services practices (40 hours)

##### Goals

EC/ Express empowerment becoming an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.  
NCA/ To be aware of Planetary Citizenship with Identity showing empowerment being an entrepreneur in the business sector.  
L/ Understand the main points of a work-related recorded presentation in oral texts about entrepreneurship.  
R/ Distinguish between facts and opinions in simple written proposals about entrepreneurship.  
SI/ Discuss product features in a business setting using simple language related to entrepreneurship.  
SP/ Carry out a prepared information related to entrepreneurship in our society. Produce familiar sounds and prosodic patterns  
W/ Write a short online profile for an entrepreneur use information about your specialty or career.

##### Goals

EC/ Solve problems to be to prepare themselves for a Professional Practice and English standardized test to know the level of English acquisition.  
NCA/ Strengthen Planetary Citizenship with Identity to be to prepare themselves for a Professional Practice and English standardized test to know the level of English acquisition.  
L/ Develop listening skills to be prepared for a Professional Practice and English language test.  
R/ Develop reading skills to be prepared for a Professional Practice and English language test.  
SI/ Develop speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition.  
SP/ Develop speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
W/ Develop writing skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.



### Curricular Design

<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Eleventh		
CEFR Band: B1.2	Scenario 1: Target my Customer Service	Time: 40 hours
Essential Question: How can I talk to a call center customer?	Theme 1.1: Jargon at Contact Centers	
Essential Competences: 1. Proactive attitude	New Citizenship Axis <sup>13</sup> : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Understand the importance a proactive attitude at work.	Expresses with technical words at workplace.	Create a proactive attitude where students can express their ideas at workplace.
Visualize how a proactive attitude at work can help to develop a good performance.	Presents information about contact centers using technical vocabulary.	Value students' proactive attitude through meaningful feedback.

<sup>13</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>Task Building Process</b>
<b>Listening:</b> Recognize technical language and when to use it and when to avoid it with customers and replace with familiar standard speech.	Identifies some jargons used in contact centers as workers and when they need to be avoided with customer and replace with familiar standard speech.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in Jargon at Contact Centers.
<b>Reading:</b> Understand the written information at workplace.	Reads technical written information at workplace.	
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> In groups practice, ask for changes to a hotel, restaurant, or transportation reservation on the phone and respond to questions and interruptions in seminars, symposium, talks, panels, and conferences using expressions in small groups.	Asks for changes to a hotel, restaurant, or transportation reservation on the phone, and responds to questions and interruptions in seminars, symposium, talks, panels, and conferences using expressions in small groups.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.  4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.  5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Jargon at Contact Centers.  6. Project: integration of activities it has to be done in class.
Produce familiar sounds and prosodic patterns	Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
<b>Spoken Production:</b> Cope effectively and efficiently with change, extended speaking tasks, and unplanned, impromptu speaking.	Develops role plays in the classroom simulating conversations by phone using clear information.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Writing:</b> Write a specific list with technical vocabulary.	Make a detailed list of technical words and jargons used at workplace that you need to avoid in effective communication with a customer.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Speaking with intelligible intonation, pronunciation and vocabulary.</li> <li>Using appropriate phrases and sentences for contact centers.</li> <li>Using jargon in Seminars, symposium, talks, panels, and conferences.</li> </ul> <p><b>Discourse markers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firstly, secondly, thirdly,</li> </ul>	<p><b>Will/going to</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>They will avoid the use of jargon when talking to customers.</li> <li>Jargon is are going to use only with my co-workers.</li> </ul> <p><b>There will be</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>There will be a conference about “The Effective Communication” next month.</li> </ul>	<p><b>Jargon</b> is the term for specialized or technical language that is only understood by <i>those who are members of a group or who perform a specific trade</i>. For instance, the legal profession has many terms that are considered jargon, or terms that only lawyers and judges use frequently.</p> <p><b>Why can we avoid to use jargon when we are talking with other people?</b></p> <p>1. People who are not part of the group can't understand the</p>	<p><b>Pronouncing Final Consonant Clusters</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consonant Clusters at the beginning of the words.</li> <li>Consonant Clusters in the middle of words.</li> <li>Consonant Clusters at the end of the words.</li> </ul>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>First, Next, Also, In addition.</li> <li>Finally,</li> <li>In conclusion</li> <li>To sum up</li> <li>To summarize</li> </ul>	<p><b>Shouldn/shouldn't</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>You should project your costs and budget of these events.</li> <li>Luis shouldn't make reservations for all speakers.</li> </ul> <p><b>Modals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The speaker might have used fewer synonyms.</li> <li>The conference should have had more interesting themes.</li> <li>You must check sound and all the renting equipment before you begin the event.</li> <li>People should know main difference between a symposium and a conference is that a symposium tends to be similar to a conference, but smaller.</li> </ul>	<p>vocabulary when you use acronyms or specific phrases.</p> <p>2. Use more familiar language.</p> <p>3. If you use jargon with people out the group they may think they're being talked down to or purposefully confused.</p> <p><b>30 Must Know Call Center Terminologies.</b></p> <p>1) Agent</p> <p>This is an individual at a call center who is appointed for answering customer calls. Another name for a call center agent is a customer service representative.</p> <p>2) Agent Status</p> <p>This refers to the particular point in time which depicts the call center agent's work status, i.e.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>You should recognize that a symposium is a formal gathering in an academic setting where participants are experts in their fields.</li> <li>These experts might present or deliver their opinions or viewpoints on a chosen topic of discussion. It would be correct to label a symposium as a small scale conference.</li> </ul> <p><b>Future Continuous (positive, negative and questions)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>She will be making agendas for the conferences.</li> <li>He will not/won't be presenting for the meeting.</li> <li>Are they helping you with the preparations for the international conference?</li> </ul>	<p>busy, wrap, idle, available, unavailable, etc.</p> <p>3) Automatic Call Distributor (ACD)</p> <p>This is a specialized phone system that handles incoming calls, also called inbound calls. The Automatic Call Distributor recognizes and answers the calls and checks in the database, for routing to the most appropriate agent available. An important role of ACD is to produce management information that tracks both calls and agent performance.</p> <p>4) Average Handling Time (AHT)</p> <p>This is measured right from the time an agent begins the interaction with the customer, including the hold time, talk time</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Phrasal Verbs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If you <i>speaks up</i>, you say something, especially to defend a person or protest about something, rather than just saying nothing.</li> </ul>	<p>and related tasks that follow the entire transaction.</p> <p>5) Automatic Speech Recognition (ASR)</p> <p>A solution that can automate some or all parts of a customer call – it allows call centers to use natural language, with minimum intervention from the agent.</p> <p>6) Average Talk Time</p> <p>This measures the time an agent spends while speaking to a customer. It does not include the time a customer spends on hold nor the time an agent does any other work – during or after the call.</p> <p>7) Abandoned Call</p> <p>This is necessarily a call or any other type of contact proposed to a call center but ends before any communication takes place.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>8) Blended Agent</p> <p>This is an agent who manages both inbound and outbound calls, along with applications, as per the requirements.</p> <p>9) Blended Universal Queue System (BUQS)</p> <p>This is essentially a combination of email, chat and other data enabling universal queuing along with call blending.</p> <p>10) Call Blending</p> <p>It is a competent strategy to smoothen the demand of inbound and outbound calls. This works effectively in the situation where an agent is doing more of outbound calls. Therefore, at that particular time, the agent would receive less of inbound calls and vice versa.</p> <p>11) Call Center Manager</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>This is a person who is responsible for budget execution, operation, business performance and overall direction of the call center management software.</p> <p>12) Call Handling Analysis</p> <p>This is an approach to measure the potency and quality of handling of calls by the agents.</p> <p>13) Coach</p> <p>This is the person in a call center who provides additional support and technical knowledge to agents.</p> <p>14) Customer Experience Management (CEM)</p> <p>Procedures adopted by a company to track the interactions between a customer and the call center agents.</p> <p>15) Calling Line Identity (CLI)</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>A technology that uses Computer Telephony Integration software to match a customer's number and their previous call records.</p> <p>16) Call Recording</p> <p>It is a technology that enables call centers to capture and record all customer and agent telephony interactions. The caller has to be informed before the call is being recorded.</p> <p>17) Call Routing</p> <p>This is a process designed to ensure that each call is routed to the right agent with proper skills, and has prior knowledge regarding the customer's issue. Call routing often includes identifying high-value callers and routing them to a shorter queue, or to the most proficient agents.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>18) Computer Telephony Integration (CTI)</p> <p>This is the ability to automatically combine voice and data at the agent desktop. It is also known as screen pop – when customer details appear automatically on an agent’s screen at the same time a call is attended. Such technologies can help call center agents do their job more effectively to create happier customers.</p> <p>19) Call Center Schedule Adherence</p> <p>It is a metric used in order to determine whether or not agents are working the amount of time they have been asked or required to.</p> <p>20) Customer Relationship Management (CRM)</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>This is a system which helps in identifying the customers' needs, improving customer interactions, customizing contacts, sales approaches, and automation to provide optimum service to each type of customer.</p> <p>21) Document Management System (DMS)</p> <p>There are many call centers that handle large amounts of incoming emails which can't be checked manually. Therefore, it is opened and scanned by DMS for electronic distribution.</p> <p>22) Expected Wait Time (EWT)</p> <p>In a call center, EWT is the expected time that customers are told to wait before they can speak to an agent. It is one of the best practices to measure average expected time.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>23) First Call Resolution (FCR)</p> <p>It is a way to identify the customer's issue, the first time they contact a call center agent. It is a metric that monitors the quality of service that customers are receiving, by counting the number of times their issues got resolved on the first point of contact. Providing an ideal caller experience will ensure the customer keeps coming back to engage with your business.</p> <p>24) Interactive Voice Response (IVR)</p> <p>It asks customers to press the buttons on their telephone keypad to select which service they want. Thereafter, the IVR routes the call to the most appropriate agent.</p> <p>25) Predictive Dialer</p> <p>This is a system that automatically calls a list of the</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>telephone in sequence – screening out no answers, busy signals, answering machines, and disconnected numbers.</p> <p>26) Power Dialer</p> <p>It dials a list of numbers one after the other only when an agent is available to handle them. It offers more control and results in better connections with the help of bypassing busy numbers and dropped calls. The agent is always available to talk to the customer as soon as the call is answered.</p> <p>27) Voice Response Unit (VRU)</p> <p>It is an interactive technology that allows humans to communicate with computers, either through voice or dual-tone multifrequency.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>28) Workforce Management (WFM)</p> <p>It is an integrated set of processes that call centers to use to optimize the productivity of its agents on the individual, departmental, and entity-wide levels. It includes determining and providing schedules, forecasting, and adherence for a workforce in their future events.</p> <p>Taken from: <a href="https://www.ameyo.com/blog/30-must-know-call-center-terminologies">https://www.ameyo.com/blog/30-must-know-call-center-terminologies</a></p> <p>Resources on Line <a href="https://urbanthesaurus.org/synonyms/sykes">https://urbanthesaurus.org/synonyms/sykes</a></p> <p>Resources</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Sykes. The Contact Center Industry. Related Terms and Expressions</p> <p><i>See Appendix#1: Words used in Call/Contact Centers</i></p>	

<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Eleventh		
CEFR Band: B1.2	<b>Scenario 1:</b> Target my Customer Service	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How to be inclusive in Calls/Contact Centers?	<b>Theme 1.2:</b> Being Inclusive	
<b>Essential Competences:</b> 3. Respect	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Express respect individuals' diversity, needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.	Expresses respect individuals' needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.	Encourage students to respect individuals' diversity, needs, values and human rights.
Show respect individuals' diversity, needs, values and human rights in professional environments being planetary citizens with identity.	Shows respect individuals' needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.	Respect individuals' diversity, needs, values and human rights in professional environments being planetary citizens with identity.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Extract the key details from discussions in meetings conducted in clear, standard speech about protocols to assist people with disabilities in professional context.	Extracts details from discussions about protocols to assist people with disabilities in a professional context.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in
--	---	---



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Reading:</b> Make simple recommendations on a work-related situation about protocols to assist people with disabilities.	Reads texts about work related situation about protocols to assist people with disabilities in a professional context.	Protocols to assist people with disabilities.
<b>Oral and Written Production</b>		2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of protocols.
<b>Spoken Interaction:</b> Talk about work-related plans and intentions about protocols to assist people with disabilities.	Talks about protocol plans about to assist people with disabilities in a professional context.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Production:</b> Repeat back what is said to confirm understanding and keep a discussion on course about protocols to assist people with disabilities.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Talks about protocols to assist people with disabilities in job contexts.  Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.  5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.
<b>Writing:</b> Summarize the main ideas in a using simple language about protocols to assist people with disabilities.	Writes a protocol checklist to assist people with disabilities in a professional context.	6. Project: integration of activities it has to be done in class.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Talking about protocols to assist people with disabilities in professional contexts.</li> <li>Managing interaction (interrupting, changing topic).</li> <li>Expressing agreement/disagreement</li> </ul>	<p><b>Phrasal verbs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>When I <b>hang out</b> with people like me, we often go with a friend that uses a wheelchair.</li> <li>We don't <b>put up</b> with bullying.</li> <li>I <b>speak up</b> when I hear someone putting another person down.</li> </ul> <p><b>Managing interaction</b></p> <p><b>Resuming a conversation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anyway, what I was saying?</li> <li>What were we talking about?</li> <li>To get back to what I was saying...</li> </ul> <p><b>Continuing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anyway....</li> <li>So, as I was saying It's correct to say a blind or deaf person and not the Deaf.</li> </ul>	<p><b>Customer service with heart</b></p> <p>At most call centers, agents are geared to solve problems as quickly as possible for people who just want to get on with their day. But Ann Henderson's motivation is just the opposite. She takes her time, builds relationships and often has repeat customers.</p> <p>Ann works as a customer service representative at AT&amp;T's Disability &amp; Aging Center in Tustin, Calif. This one-of-a-kind service center receives more than 220,000 calls per year from AT&amp;T residential customers with hearing, vision and aging-related needs. This makes her job look a little different than that of a typical service representative.</p> <p>"We slow down, ask questions and help our customers access better services or lower their costs," she said. Agents in the</p>	<p><b>Pronouncing Final Consonant Clusters</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consonant Clusters at the beginning of the words.</li> <li>Consonant Clusters in the middle of words.</li> <li>Consonant Clusters at the end of the words.</li> </ul>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Okay</li> </ul> <p><b>Expressing agreement/disagreement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I think so too ...</li> <li>• Well, not really...</li> <li>• I'm sorry but I think you're wrong.</li> <li>• I see what you mean, but ...</li> <li>• Yes, I agree.</li> <li>• No, I disagree.</li> </ul> <p><b>Modals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliques are small exclusive groups of people that might choose to separate themselves from others.</li> <li>• Stereotypes may be positive or negative.</li> <li>• Subculture is a group having traits they have to follow that are different from others within the same culture</li> </ul>	<p>Tustin center talk to AT&amp;T customers about benefits that can make their life easier and bring information to their attention, like:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduced rates for 411 dialing</li> <li>• Large print or braille bills</li> <li>• Access to special equipment at low or no cost</li> </ul> <p>Ann often fields calls that start with billing questions. "A lot of our customers have used a wired phone for years and have watched their costs go up over time.</p> <p>Taken From: <a href="https://about.att.com/sites/accessibility/stories/customer-service-with-heart.html">https://about.att.com/sites/accessibility/stories/customer-service-with-heart.html</a></p> <p><b>Useful List</b></p> <p>A useful list in which you could accommodate the needs of</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Interrupting to Give Someone Information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I'm sorry to interrupt but you're needed (on the phone / in the office / in the classroom / etc.)</li> <li>• Sorry for the interruption. It's Jim / Peter / Mary on the phone.</li> <li>• Pardon me, but I have John on the phone.</li> <li>• Excuse me, could I get a signature / an answer / a cup of coffee quickly?</li> </ul> <p><b>Interrupting to Ask</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I'm sorry to interrupt, but this will only take a minute.</li> <li>• Sorry for the interruption, but could you (answer a quick question / help me for a moment / give me an opinion on ...)?</li> </ul>	<p>registrants, by asking them to identify what they will require. The following are twelve common options:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wheelchair access;</li> <li>• Allowing an accompanying assistant</li> <li>• American Sign Language (ASL) or Langue des signes québécoise (LSQ) interpreters, LESCO in our country</li> <li>• Note-taker</li> <li>• Assistive listening device</li> <li>• Video captioning</li> <li>• Large print;</li> <li>• Braille;</li> <li>• Providing information on a USB memory stick instead of paper;</li> <li>• Orientation to the facility;</li> <li>• Diet restrictions; and</li> <li>• Scent-free environment.</li> </ul> <p><i>Attitudinal barriers</i> are those that discriminate against persons</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>I'm so sorry. This will just take a minute.</li> <li>I apologize for the interruption, but I have an important question.</li> </ul> <p><b>Interrupting to Join the Conversation With a Question</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Could I jump in?</li> <li>Could I add something?</li> <li>Can I say something?</li> <li>May I interject?</li> <li>Interrupting to Join the Conversation</li> <li>Would you mind if I joined the conversation?</li> <li>Sorry to butt in, but I think / feel ...</li> <li>If I may, I think / feel ...</li> </ul> <p><b>Interrupting Someone Who Has Interrupted You</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Please let me finish.</li> <li>Let me complete my thought.</li> </ul>	<p>with disabilities. The following are two examples: thinking that persons with disabilities are inferior; and assuming that a person who has a speech impairment can't understand you.</p> <p><b>Information and communication barriers</b> happen when a person can't easily understand information. The following are three examples: print is too small to read; websites can't be accessed by people who are not able to use a mouse; and signs are not clear or easily understood.</p> <p><b>Technology barriers</b> occur when a technology can't be modified to support various assistive devices. The following is an example: a website isn't compatible with screen-readers or other software.</p> <p><b>Organizational or structural barriers</b> are policies, practices or</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Would you please let me finish?</li> <li>• Can I continue, please?</li> <li>• Allowing an Interruption</li> <li>• No problem. Go ahead.</li> <li>• Sure, what do you think?</li> <li>• That's OK. What do you need / want?</li> <li>• Continuing After an Interruption</li> <li>• As I was saying, I think / feel ...</li> <li>• To get back to what I was saying, I think / feel ...</li> <li>• I'd like to return to my argument.</li> <li>• Continuing where I left off...</li> </ul>	<p>procedures that discriminate against persons with disabilities. The following is an example: not allowing enough time between sessions for people to move among events at the conference.</p> <p><b>Architectural and physical barriers</b> are features of buildings or spaces that cause problems for persons with disabilities. The following are three examples: hallways and doorways that are too narrow for a person using a wheelchair, electric scooter or walker; a lack of ramps or elevators; and parking spaces that are too narrow for a driver who uses a wheelchair.</p> <p><i>Source: Ontario Ministry of Community and Social</i></p>	

<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Eleventh		
CEFR Band: B1.2	<b>Scenario 2:</b> Managing Documents	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How to write commercial documents with a variety of topics?	<b>Theme 2.1:</b> Types of Documents	
<b>Essential Competences:</b> 17. Responsibility	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Express responsibility in writing commercial documents for a company.	Expresses responsibility in writing commercial documents for a company.	Develop strategies for students to be responsible in writing commercial documents for a company.
Show responsibility in the context of planetary citizenship with identity in writing commercial documents for a company.	Shows responsibility in the context of planetary citizenship with identity in writing commercial documents for a company.	Encourage students to be responsible in writing commercial documents for a company in the context of planetary citizenship with identity.

### Oral and Written Comprehension

### TASK BUILDING PROCESS

<b>Listening:</b> Understand the main points of radio news bulletins and simpler recorded material about familiar subjects delivered relatively slowly and clearly.	Listens the main points of recorded material about familiar subjects such as commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions about types of documents.
---	---	--

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<p><b>Reading:</b> Understand straightforward personal letters, emails or postings giving a relatively detailed account of events and experiences.</p> <p>Understand standard formal correspondence and online postings in his/her area of professional interest.</p>	<p>Reads types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders) depending of the type of document required.</p> <p>Reads examples commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others depending of the type of document required.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about commercial documents.</p> <p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions related to types of documents.</p>
<b>Oral and Written Production</b>		
<p><b>Spoken Interaction:</b> In groups, categorize the most important aspects the types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders).</p>	<p>Categorizes the types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders) depending of the type of document required.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on types of documents</p> <p>6. Project: integration of activities it has to be done in class.</p>
<p><b>Spoken Production:</b> In groups, sketch the main points used commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others.</p>	<p>Sketches the main points used commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others depending of the type of document required.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating</p>	



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	
<b>Writing:</b> Write personal letters and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important.	Writes letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders) depending of the type of document required.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Writing commercial documents such as: agenda, minutes, CV etc.</li> <li>Giving opinions in a meeting.</li> </ul> <b>Discourse Markers</b>	<b>Past</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>My boss asked for the agenda.</li> <li>I usually hanged the files theres.</li> </ul> <b>Past To be</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I was born in Puntarenas.</li> </ul>	<b>Writing letters, memos, circulars and invitations:</b> Useful expressions: <ul style="list-style-type: none"> <li>With reference to...</li> <li>Thank you for...</li> <li>I thank you for your letter of July...</li> <li>We were pleased to ....</li> <li>Further to our telephone conversation...</li> </ul>	<b><u>PROSODIC FEATURES:</u></b>  <b>A. <u>STRESS</u></b>  <b>1. Stress within the word.</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Words stressed on the first syllable.</li> </ol>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>In my opinion</b>, the accountant was writing this agenda <b>when</b> she realized that the names of the attendees were not there. Speaking personally, I was talking <b>when</b> I read the CV <b>but</b> immediately, I called the employee.</p> <p>I have the feeling that <b>when</b> you are writing your resume and you don't have experience at work you can write your achievements and attitudes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The attendees were talking when the order letter arrived.</li> </ul> <p><b>Past Irregular Verbs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I sent the letter.</li> <li>I met my best friend yesterday.</li> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I would be grateful if...</li> <li>I would appreciate it if ...</li> <li>Could you please....</li> <li>I regret that...</li> <li>I am sorry...</li> <li>I am afraid that...</li> <li>I apologize for..</li> <li>Please find attached...</li> <li>Please find enclosed...</li> <li>I am pleased to confirm that...</li> <li>I confirm that...</li> <li>This is to confirm that...</li> <li>Looking forward to receiving your order .....</li> <li>I look forward to...</li> <li>I am sure that...</li> <li>I hope...</li> <li>I am writing to express my dissatisfaction with ...</li> <li>I am writing to complain about ..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Words stressed on the second syllable.</li> <li>Words stressed on the third syllable.</li> <li>Stress in nouns/verbs (Homographs)</li> </ul>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Please note that the goods we ordered on (date) have not yet arrived.</li> <li>We regret to inform you</li> </ul> <p>Here are <b>7 guidelines</b> to write an easy meeting agenda:</p> <p><b>1) Create your meeting agenda 3 days in advance.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Send it by e-mail or printed before the meeting.</li> <li>The attendees have ample time to prepare or read notes or choose the appropriate people.</li> </ul> <p><b>2) Start with simple details</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Time</li> <li>Attendees</li> <li>Place</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>3) The Meeting Objective</b></p> <p>What is the goal of this meeting? (no more than 2 sentences)</p> <p><b>4) Prioritize the list of topics with time:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction (2minutes)</li> <li>• Problems in the company (8 minutes)</li> </ul> <p><b>5) Keep only 5 or 6 topics</b></p> <p><b>6) Include other pertinent information</b></p> <p><b>7) During the meeting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ask people to approve the agenda or if they want to change it given good reasons.</li> <li>• Established the-Note taker and -Time keeper</li> </ul> <p><b>CV Versus a resume:</b> lies in the length, layout, and purpose</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>of these documents. CVs have no length limit; resumes are typically one to two pages long. A Curriculum Vitae details the whole course of the candidate's academic career; a resume summarizes skills and work experience.</p> <p><b>Phrases to give opinions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In my eyes,</li> <li>• In my opinion...</li> <li>• To my mind...</li> <li>• As far as I am concerned,</li> <li>• Speaking personally, ...</li> <li>• From my point of view, ...</li> <li>• As for me / As to me, ...</li> <li>• My view / opinion / belief / impression / conviction is that ...</li> <li>• I hold the view that</li> <li>• I would say that</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• It seems to me that ...</li> <li>• I am of the opinion that ...</li> <li>• It is my impression that ...</li> <li>• I have the feeling that</li> <li>• Letters: definition, styles (full block, block, modified block, open, mixed punctuation),</li> </ul> <p><b>Easy Steps to Write an Agenda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Write the title of the agenda.</li> <li>• Followed by who, when, and where information.</li> <li>• Write an overview of the meeting.</li> <li>• Outline the topics and/or activities and give a sufficient allotted time.</li> <li>• Add extra instructions.</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Check for errors.</li> </ul> <p><b>How To Plan A Successful Event A Step-By-Step Guide (seminar, conference, talk,)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establish your seminar's objectives</li> <li>Identify your target audience</li> <li>Identify your roster of speakers</li> <li>Plan out the event details</li> <li>Project your costs and budget</li> <li>Invite your speakers</li> <li>Market your event</li> <li>Prepare the materials needed for the event</li> <li>Finalize the event logistics</li> <li>Execute a production meeting and run</li> </ul> <p><b>Documents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Basic parts (letterhead, date, reference number,</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>inside address, salutation, body, closing, typed signature and job title, typist initials)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optional parts (attention line, subject line, department, enclosure notation, copy notation)</li> <li>• Memos: definition, parts (header: to, from, date, subjects) Circulars, invitations</li> </ul> <p><b>Types of business letters</b> The term “business letters” refers to any written communication that begins with a salutation, ends with a signature and whose contents are professional in nature.. There are many standard types of business letters:</p> <p><b>Sales Letters</b></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Typical sales letters these letters include strong calls to action, detail the benefit to the reader of taking the action and include information to help the reader to act, such as including a telephone number or website link.</p> <p><b>Order Letters</b> These letters are sent by consumers or businesses to a manufacturer, retailer or wholesaler to order goods or services. They must contain specific information such as model number, name of the product, the quantity desired and expected price. Payment is sometimes included with the letter.</p> <p><b>Complaint Letters</b> The words and tone you choose to use in a letter complaining to a business may be the deciding factor on whether your</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>complaint is satisfied. Be direct but tactful and use a professional tone.</p> <p><b>Adjustment Letters</b> An adjustment letter is normally sent in response to a claim or complaint.</p> <p><b>Inquiry Letters</b> Inquiry letters ask a question or elicit information from the recipient. Keep it clear and succinct and list exactly what information you need. Include your contact information.</p> <p><b>Follow-Up Letters</b> Follow-up letters are usually sent after some type of initial communication. This could be a sales department thanking a customer for an order, a businessman reviewing the outcome of a meeting or a job seeker inquiring about the status of his application.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Letters of Recommendation</b> Prospective employers often ask job applicants for letters of recommendation before they hire them. Look for a previous employer or professor.</p> <p><b>Acknowledgment Letters</b> Acknowledgment letters act as simple receipts. Businesses send them to let others know that they have received a prior communication, but action may or may not have taken place.</p> <p><b>Cover Letters</b> Cover letters usually accompany a package, report or other merchandise. They are used to describe what is enclosed. I is usually short.</p>	

**Subject Area:** English Oriented to Business and Customer Service Executive

**Level:** Eleventh

CEFR Band: B1.2	<b>Scenario 2:</b> Managing Documents	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How to produce physical and digital documents in filing?	<b>Theme 2.2:</b> Filing Effectively	
<b>Essential Competences:</b> 9. Empowerment	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	Students...	Teachers will...
Empowerment in how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Expresses empowerment in how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Empowers students concerning how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.
Show empowerment in how to organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Shows empowerment in how to organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Empowers students in how to organize things in an office; relating to filing in a new digital society.
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>TASK BUILDING PROCESS</b>
<b>Listening:</b> Listen conversations and specific videos about document physical and digital management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.	Listen conversations and specific videos about document physical and digital management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions about filing.</li> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about Document management in physical and digital: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary,</li> </ol>
<b>Reading:</b> Read information about filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.	Compare and contrasts information about filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	Students...	Teachers will...
	control of incoming and outgoing documents in an office.	filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Talk about document management in physical and digital forms (filing).	Talks about document management in physical and digital forms (filing) in an office.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Production:</b> Make a sketch about physical and digital document management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.	Makes a sketch about physical and digital document management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions related to filing.
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey in an office.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on filing.
<b>Writing:</b> Convey information about physical and digital documents management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.	Writes physical and digital documents management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.	6. Project: integration of activities it has to be done in class.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describing experiences and events in an office.</li> <li>Organizing things.</li> </ul> <p><b>Details</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Specifically,</li> <li>especially,</li> <li>in particular,</li> <li>to explain,</li> <li>to list,</li> <li>to enumerate,</li> <li>in detail,</li> <li>namely,</li> <li>Including.</li> </ul>	<p><b>Idioms related to business</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>On the same page:</b> To be in agreement about something i.e. Let's go over the contract details once more to make sure we're on the same page.</li> <li><b>Think outside the box:</b> To think of creative, unconventional solutions instead of common ones. i.e: Our current approach will get us nowhere. We have to think outside the box.</li> <li><b>Rock the boat:</b> To do or say something that will upset people or cause problems i.e: Don't rock the boat until the negotiations are finished.</li> </ul>	<p><b>Filing</b> is a form of record keeping. Documents are filed in such a way that they may be available whenever required. This is the main purpose of record keeping.</p> <p>Equipment and supplies for filing: shelving systems (open, rotary, bi-file, others), folder, labels, file cabinets, hanging folders, fasteners, clips, expanding files, trays, others</p> <p><b>Alphabetical Topical Filing Systems:</b> the topic labels in alphabetical order. Related topics are not kept together in this system. Usually this type of system is best when small amounts of information are involved. This type of filing and classification system is sometimes known as a "dictionary" system.</p>	<p><b>2. Stress within the sentence.</b></p> <p>a. Words generally Stressed in Sentence: <b>Content Words</b> (Nouns, verbs, adjectives, adverbs, and question words).</p> <p>b. Words generally unstressed in sentences: <b>Function Words</b> (articles, prepositions, pronouns, conjunctions, helping verbs).</p> <p>c. Stress in adjective/noun combination. Example: he sawed a black <b>board</b>.</p> <p>d. Stress in compound nouns Example: The teacher writes on the <b>blackboard</b></p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corner the market:</b> To dominate a particular market i.e That company more or less corners the online retailing market.</li> </ul> <p><b>Past perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The morning train <b>had just left</b> when I arrived at my office.</li> <li>• She <b>had just left</b> the office when the earthquake occurred.</li> <li>• I <b>had just put</b> the files there when my boss called me.</li> </ul> <p><b>Phrasal Verbs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Run away (from):</b> Why did you run away from your house?</li> <li>• <b>Keep up (with):</b> You're running too fast. I can't keep up with</li> </ul>	<p><b>Alphabetical Encyclopedia Filing Systems:</b> In an "encyclopedia" filing and classification system, information is first broken down by general category, with sub-categories being placed in alphabetical order.</p> <p><b>Alphabetical Geographic Filing Systems:</b> A subset of the encyclopedia filing and classification system is the alphabetical geographic filing system. In a geographic system, the major categories are broken down by locations.</p> <p><b>Straight Numeric Filing Systems:</b> they are very simple to use, since they generally start at the number one and label</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	you.	<p>each file with the subsequent number, and high-activity files can become congested around the same numeric area.</p> <p><b>Duplex Numeric Filing Systems:</b> files are given numeric labels with several sets of numbers involved. This type of filing system can handle large amounts of data.</p> <p><b>Chronological Filing Systems:</b> Chronological systems, in which files arranged by date.</p> <p><b>Alphanumeric Filing Systems:</b> they are classified by category in an encyclopedic system, but using both letters and numbers to denote</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		categories. It allows a much greater field of categories.	

<b>Subject Area:</b> Conversational English Syllabus		
<b>Level:</b> Eleventh		
CEFR Band: B1.2	<b>Scenario 3:</b> Numbers Count	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How to develop financial and technical lexicon at workplace?	<b>Theme 3.1:</b> Financial and Technical Lexicon	
<b>Essential Competences:</b> 10. Teamwork	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

<b>Goals</b>	<b>Performance Indicator</b>	<b>Pedagogical Task</b>
Learners can...	The student...	The teacher will...
Contribute in the classroom in the theme financial and technical lexicon functions working as a teamwork.	Contributes in the classroom in the theme negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Develop in the classroom with the students the theme negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.
Experiences planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Experiences planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Experience planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Listen conversations about Financial and Technical Lexicon.	Listens conversations about negotiation techniques and executive functions such as, assets, liabilities, equities, revenues, and Expenses, balance sheet and others.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of
---	--	---

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Reading:</b> Read about the importance of knowing accounting lexicon at workplaces.	Read about the importance of knowing accounting lexicon at workplaces.	unknown vocabulary, structures and functions.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Provide concrete information required about the use of accounting lexicon at workplaces.	In groups, discusses about concrete information required about the use of accounting lexicon at workplaces.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of financial and technical lexicon.
<b>Spoken Production:</b> Make a presentation using technical vocabulary about finances and accounting.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a presentation using technical vocabulary about finances and accounting.  Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question related to financial and technical lexicon.
<b>Writing:</b> Design a document and recognize the different parts.	Design a financial statement and recognize the different parts Assets, Liabilities, and Equities in groups etc./Designs a report an include the different parts, in groups.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions that deals with financial and technical lexicon.  5. Engage learners to meaningful productive tasks based on financial and technical lexicon.  6. Project: integration of activities it has to be done in class about financial and technical lexicon.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Markers to structure</b></p> <p><b>Informal spoken discourse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yes, I suppose so.</li> <li>• I know how you feel</li> <li>• You know, I don't like her either.</li> </ul> <p><b>Discourse markers</b></p> <p><b>Addition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• And,</li> <li>• in addition to,</li> <li>• furthermore,</li> <li>• moreover,</li> <li>• besides, than,</li> <li>• too,</li> <li>• also,</li> <li>• both-and,</li> <li>• another,</li> <li>• further,</li> <li>• last,</li> <li>• as well as,</li> <li>• in the same way,</li> <li>• for example,</li> </ul>	<p>Grammar &amp; Sentence</p> <p>Frame</p> <p>Broader range of intensifiers (too, enough).</p> <p>Reports in an Accounting office will be too important for all the employees.</p> <p>Is having a degree in Accounting enough anymore?</p> <p>Comparative and Superlative adjectives</p> <p>To finish this syllabus is more important than the translation. Translation is much easier for me.</p> <p>You need to set deadlines, it is more urgent than Delegation of Responsibilities. After this, look for people to work as a team.</p>	<p>Financial statements</p> <p>They are reports of the entity that provide the entity's financial information at a specific period of time to be used by many stakeholders such as management, employees, the board of directors investors, shareholders, customers, suppliers, bankers, and other related stakeholders.</p> <p>Statement of Financial Position or Balance Sheet,</p> <p>Statement of Financial Performance, or Income Statement,</p> <p>Statement of Change in Equity, Statement of Cash flow, and</p> <p>Notes to Financial Statements</p> <p>Elements of Financial Statements:</p>	<p><b>B. RHYTHM</b></p> <p><b>a. Contractions / Full form</b> Example: I'll / I will</p> <p><b>b. Blending and Word Reductions</b> Examples: "How are you?" is often pronounced "howaryou"</p> <p><b>c. Linking sounds:</b> is the technique for smoothly moving from one word into the next during pronunciation. <b>Double consonant:</b> often pronounced as a single consonant.  Example: pretty-little-pillow...</p> <p><b>Phrasing and Pausing:</b>  Phrase: a group of words that convey meaning.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>for instance,</li> <li>however, thus,</li> </ul> <p><b>Giving a result</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Therefore</li> <li>So</li> <li>Consequently</li> <li>This means that</li> <li>As a result</li> </ul>	<p>Will and going to for prediction</p> <p>I won't use on line dating sites because I like romantic, traditional and formal dating.</p> <p>In the future, The Accounting Department is going to choose the new employees.</p> <p>Both, either, neither</p> <p>Both, liabilities and shareholders' equity represent how the assets of a company are financed.</p> <p>In decision making methods, either evaluation or implementation should be considered to finish this process.</p> <p>Neither planners nor calendars are going to help you if you are not organized and focused in your work.</p>	<p>Five Element of Financial Statements</p> <p>The above financial statements build-up by five key elements of financial statements. For example, in Balance Sheet, there are three main elements contain on it such as Assets, Liabilities, and Equities.</p> <p>Assets,</p> <p>Liabilities,</p> <p>Equities,</p> <p>Revenues, and</p> <p>Expenses</p> <p>Assets:</p> <p>The official definition of assets are defined by IASB's Framework for preparation and presentation of financial statements are the resources control by the entity as the result of past events and from which</p>	<p>Pause: a brief moment of silence to emphasize meaning.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>the future economic benefits are expected to flow the entity.</p> <p>Here are examples of assets:</p> <p>Land</p> <p>Building</p> <p>Property</p> <p>Computer equipment</p> <p>Cash in bank</p> <p>Cash on hand</p> <p>Cash advance</p> <p>Petty cash</p> <p>Inventories</p> <p>Account receivables</p> <p>Prepaid expenses</p> <p>Goodwill</p> <p>And other assets that meet the definition of assets above.</p> <p>Assets are considered the first element of financial</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>statement and they report only in the balance sheets. They are staying on the top of the balance sheets.</p> <p><b>Current assets:</b></p> <p>The first class of assets is the current asset which refers to short-term assets and these kinds of assets are not depreciated. The movement or usages of them are directly charged to the income statement.</p> <p><b>Non-current assets:</b></p> <p>The second types of assets are <u>fixed assets</u>. These kinds of assets normally refer to assets that use more than one year and with large amounts as well as are not for trading or holders for price appreciation.</p> <p>Fixed assets are decreasing value from period to period because of</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>their usages or because of impairment of their economic value.</p> <p>Depreciation and impairment of fixed assets are charged into the income statement and they report cumulatively in the contra account to fixed assets in the balance sheet which is called accumulated depreciation.</p> <p>Assets of the entity at the specific period can be calculated by the accumulation of liabilities and equities or total current assets plus total fixed assets.</p> <p><b>Liabilities:</b></p> <p>The official definition of liabilities define by IASB's Framework for preparation and presentation of financial statements are the present obligations arising from the past events, the settlement of which is expected to result in an outflow from</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>entity resources embodying economic benefit.</p> <p>Here are examples of Liabilities in Financial Statements:</p> <p>Bank Loan</p> <p>Overdraft</p> <p>Interest payable</p> <p>Tax payable</p> <p>Account payable</p> <p>Noted payable</p> <p>Borrowing from parent company</p> <p>Intercompany account payable</p> <p>Salary payable</p> <p>Equity:</p> <p>Equity is officially defined by IASB's Framework for preparation and presentation of financial statements, is the residual interest in</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>the assets of the entity after deducting all its liabilities.</p> <p>The items that records in equity are:</p> <p>Share capital</p> <p>Retain earning or retain losses</p> <p>Revaluation gain</p> <p>Dividends payment</p> <p>Revenues:</p> <p>The official definition of revenues defined by IASB's Framework for preparation and presentation of financial statement is increase in the economic benefits during the accounting period in the form of inflows or enhancements of assets or decrease of liabilities that result in increases in equity, other than those relating to contributions from equity participants.</p> <p>Expenses: Operating Expenses or Administration Expenses</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>The official definition of Expenses defined by IASB's Framework for preparation and presentation of financial statement is decreased in economic benefits during the accounting period in the form of outflows or depreciation of assets or incurred of liabilities that result in decreases in equity, other than those relating to distributions to equity participants.</p> <p>Expenses here refer to the expenses that occur for daily operational costs. These expenses are:</p> <p>Cost of goods sold</p> <p>Salaries expenses</p> <p>Depreciation</p> <p>Interest Expenses</p> <p>Tax expenses</p> <p>Utility expenses</p> <p>Transportation Cost</p> <p>Marketing Expenses</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Rental Expenses</p> <p>Repair and maintenance</p> <p>Internet Fee</p> <p>Telephone fee</p> <p>Taken From:  <a href="https://www.wikiaccounting.com/elements-financial-statements/">https://www.wikiaccounting.com/elements-financial-statements/</a></p> <p><b>The elements of a report</b></p> <p>Cover page</p> <p>Title Page</p> <p>Table of Contents</p> <p>Executive Summary</p> <p>Introduction</p> <p>Discussion</p> <p>Conclusion</p> <p>Recommendations</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>References</p> <p>Appendices</p> <p>Transmittal Letter</p> <p>A transmittal letter is sent to the company or business leader who requested the report. This letter may be sent separately from the report. This letter can be printed (especially in situations where the report itself is a paper copy), or it can be sent as an email.</p> <p>Taken from: <a href="https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/chapter/front-sections-of-a-report/">https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/chapter/front-sections-of-a-report/</a></p> <p><i>Online Resources</i></p> <p>Lumen. Business Communication for Managers. <a href="https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/">https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/</a></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>.com/wmopen-businesscommunicationmgrs/chapter/formal-reports/</p> <p>Malvik, C. 30 Basic Accounting Terms, Acronyms and Abbreviations Students Should Know.  <a href="https://www.rasmussen.edu/degrees/business/blog/basic-accounting-terms-acronyms-and-abbreviations-students-should/">https://www.rasmussen.edu/degrees/business/blog/basic-accounting-terms-acronyms-and-abbreviations-students-should/</a></p>	

<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Eleventh		
CEFR Band: B1.2	<b>Scenario 3:</b> Numbers Count	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> What are your financial goals? Why should people make their own budget for the future?	<b>Theme 3.2:</b> My budget on Time	
<b>Essential Competences:</b> 17. Responsibility	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Collaborate to promote responsibility as an essential competence to deal with all tasks.	Collaborates to be aware about the responsibilities to carry out a task.	Encourage students to practice responsibility when dealing with tasks.
Contribute with the teacher to promote how to strengthen planetary citizenship with identity.	Contributes to strengthen planetary citizenship with identity.	Strengthen planetary citizenship with identity by others contribution.
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>TASK BUILDING PROCESS</b>
<b>Listening:</b> Identify specific information about an office budget that is delivered clearly.	Listens how to prepare an office budget or tips to prepare an office budget at workplace using technical and clear vocabulary.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary,

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Reading:</b> Understand the main points of feedback about what they are doing well and what they need to improve about budgets.	Compares the main points of feedback about what they are doing well and what they need to improve in an office budget at workplace.	structures and functions about budgets.  2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of budgets.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Suggest possible solutions to a problem using technical language.	Talks about possible solutions to a problem using technical language related to an office budget.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Production:</b> Make a presentation about Budgets using technical vocabulary.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a presentation to the group about office monthly budget.  Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions related to budgets.  5. Engage learners to meaningful productive tasks based on budget.
<b>Writing:</b> Write an office budget using numbers and charts or graphs.	Prepares budgets using templates and vocabulary about daily office expenses.	6. Project: integration of activities it has to be done in class about budget at workplace.



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b><u>Functions</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talking about an office Budget.</li> <li>Identifying different facts that influence on a budget.</li> <li>Learning how to use money appropriately.</li> <li>Giving opinions in workplace context.</li> </ul> <p><b><u>Discourse markers</u></b></p> <p><b><u>Contrast</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>On the contrary,</li> <li>contrarily,</li> <li>notwithstanding,</li> <li>but,</li> <li>however,</li> <li>nevertheless,</li> <li>in spite of,</li> <li>in contrast,</li> <li>yet,</li> </ul>	<p><b>Grammar &amp;</b></p> <p><b>Present Perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I have seen the new budget that John designs for next year.</li> <li>I have prepared the budget with the projected costs and actual costs.</li> <li>I have worked for an accounting company for ten years.</li> </ul> <p><b>Present Perfect Continuous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>She has been / she's been writing a budget.</li> <li>She hasn't been writing a budget.</li> <li>Has she been writing a budget?</li> <li>Hasn't she been writing an budget?</li> </ul> <p><b>Past</b></p>	<p><b>Definition of budget</b> A <b>budget</b> is an estimation of revenue and expenses over a specified future period of time and is usually compiled and re-evaluated on a periodic basis. <b>Budgets</b> can be made for a person, a group of people, a business, a government, or just about anything else that makes and spends money.</p> <p><b>What is included in a budget?</b> <b>Basics Elements of a Good Budget</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Income.</b> The most basic element of all budgets is <b>income</b>.</li> <li><b>Fixed expenses.</b> Fixed <b>expenses</b> are those <b>expenses</b> over which you have little control or are unchangeable.</li> <li><b>Flexible expenses.</b></li> </ul>	<p><b>C. <u>RHYTHM</u></b></p> <p><b>d. Contractions / Full form</b> Example: I'll / I will</p> <p><b>e. Blending and Word Reductions</b> Examples: "How are you?" is often pronounced "howaryou"</p> <p><b>Linking sounds:</b> is the technique for smoothly moving from one word into the next during pronunciation.</p> <p><b>Double consonant:</b> often pronounced as a single consonant. Example: pretty-little-pillow...</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>on one hand,</li> <li>on the other hand,</li> <li>rather, or, nor,</li> <li>conversely,</li> <li>at the same time,</li> <li>While this may be true.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>There was strict code: no jeans in my company.</li> <li>What was your dress code?</li> <li>Young people unconsciously conformed to a dress code but rejected any kind of uniform.</li> </ul> <p><b>Past Perfect</b></p> <p><b>Past continuous (sentences)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>When we got to the office yesterday morning, the accountant was writing a budget.</li> <li>He was waiting at home all day when she sent him the message.</li> <li>I was having a great conversation with my boss about the new budget when a man interrupted it.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unplanned <b>expenses</b> and savings.</li> </ul> <p>Here are 20 common things to include in a family/personal budget:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rent</li> <li>Groceries</li> <li>Daily Incidentals</li> <li>Irregular Expenses and Emergency Fund</li> <li>Household Maintenance</li> <li>Work Wardrobe and Upkeep</li> <li>Subscriptions</li> <li>Guests</li> <li>Travel Expenses</li> <li>Memberships</li> <li>Prescriptions</li> <li>Pet Care</li> <li>Bank Account Fees</li> <li>Parking</li> <li>Car Registration</li> <li>Entertainment</li> <li>Birthdays</li> <li>Holiday Gifts</li> </ul>	<p><b>Phrasing and Pausing:</b></p> <p>Phrase: a group of words that convey meaning.</p> <p>Pause: a brief moment of silence to emphasize meaning.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Past continuous (Questions)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>What were you doing when the alarm went off last night?</li> <li>Were you calling me when I emailed you this afternoon?</li> <li>What was he doing with that tie this time yesterday?</li> </ul> <p><b>Modals: must/can't /have to for deduction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>We must take care of your clothing if the company has a dress code.</li> <li>We can't deny the importance of being well dressed for some events.</li> <li>People have to be well-dressed for that meeting.</li> </ul> <p><b>Appendix#3 Tenses</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charitable Contributions</li> <li>Labor Union Dues</li> </ul> <p><b>Themes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tips for budgeting</li> <li>A zero-based budget.</li> <li>Emergency fund.</li> <li>Steps to create a budget.</li> </ul> <p><b>Online Resources</b></p> <p>Ramsey. 15 Practical Budgeting Tips <a href="https://www.daveramsey.com/blog/the-truth-about-budgeting">https://www.daveramsey.com/blog/the-truth-about-budgeting</a></p> <p>Vohwinkle, J. Basic Budgeting Tips Everyone Should Know Everything You Need to Know <a href="https://www.thebalance.com/budgeting-101-1289589">https://www.thebalance.com/budgeting-101-1289589</a></p> <p>The Nest. What Should Be Contained on a Budget?</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<a href="https://budgeting.thenest.com/should-contained-budget-23367.html">https://budgeting.thenest.com/should-contained-budget-23367.html</a>	

<b>Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive</b>		
<b>Level: Eleventh</b>		
CEFR Band: B1.1	<b>Scenario 4:</b> Going ahead by my own	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How to be an entrepreneur in the Commercial Sector?	<b>Theme 4.1:</b> Succeed in Business	
<b>Essential Competences:</b> 9. Empowerment	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

<b>Goals</b>	<b>Performance Indicator</b>	<b>Pedagogical Task</b>
<b>Learners can...</b>	<b>The student...</b>	<b>The teacher will...</b>
Express empowerment becoming an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.	Expresses empowerment becoming an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.	Help students to become an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.
To be aware of Planetary Citizenship with Identity showing empowerment being an entrepreneur in the business sector.	To be aware of Planetary Citizenship with Identity showing empowerment being an entrepreneur in the business sector.	Contribute with the students to be empowered in order to be their own bosses in the future.

### **Oral and Written Comprehension**

### **TASK BUILDING PROCESS**

<b>Listening:</b> Understand the main points of a work-related recorded presentation in oral texts about entrepreneurship.	Listens the main points of a work-related recorded presentation in oral texts about entrepreneurship and marketing.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.
<b>Reading:</b> Distinguish between facts and opinions in simple written proposals about entrepreneurship.	Distinguishes between facts and opinions in simple written proposals about entrepreneurship.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about entrepreneurship and innovation.

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Oral and Written Production</b>		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context. 6. Project: integration of activities it has to be done in class.
<b>Spoken Interaction:</b> Discuss product features in a business setting using simple language related to entrepreneurship.	Discusses product features in a business setting using simple language related to entrepreneurship and marketing.	
<b>Spoken Production:</b> Carry out a prepared information related to entrepreneurship in our society.	Carries out a prepared information related to entrepreneurship and marketing in our society.	
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	
<b>Writing:</b> Write a short online profile for an entrepreneur use information about your specialty or career.	Writes a short online profile for an entrepreneur use information about your specialty or career.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talking about actions, and activities.</li> </ul>	<b>Past perfect</b>  <b>Statement:</b>	<b>What is an Entrepreneur?</b>  An entrepreneur is an individual who creates a new	<b><u>C.INTONATION</u></b>  <b>1. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</b>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Showing preferences/agreeing and disagreeing.</li> <li>Expressing opinions.</li> </ul> <p><b>Emphasis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Above all,</li> <li>indeed,</li> <li>truly,</li> <li>of course,</li> <li>certainly,</li> <li>surely,</li> <li>in fact,</li> <li>really,</li> <li>in truth,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>You <b>had studied</b> English before you moved to San Carlos.</li> <li>They <b>had developed</b> a new task called “Brainstorm Project”.</li> </ul> <p><b>Question:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Had</b> you <b>studied</b> English before you moved to San Carlos?</li> <li><b>Had</b> they <b>developed</b> a new tasks?</li> </ul> <p><b>Negative:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>You <b>had not studied</b> English before you moved to San Carlos.</li> </ul> <p><b>Examples</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ronald <b>had</b> never <b>seen</b> such a beautiful beach before I went to Puerto Viejo.</li> <li>Gabriela did not have any money because I <b>had lost</b> my wallet.</li> </ul>	<p>business, bearing most of the risks and enjoying most of the rewards. The entrepreneur is commonly seen as an innovator, a source of new ideas, goods, services, and business/or procedures.</p> <p><b>Vocabulary about entrepreneurship</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan of Action: a plan for actively doing something</li> <li>start up: get going or set in motion</li> <li>in demand: greatly desired</li> <li>trait: a distinguishing feature of your personal nature</li> <li>funding: financial resources provided to make some project possible</li> <li>initial: occurring at the beginning</li> </ul>	<p><b>•Statements</b></p> <p>Nice to meet √you.</p> <p>I’ll be back in a √minute.</p> <p><b>•Commands</b></p> <p>Write your name √here.</p> <p>Leave it on the √desk.</p> <p><b>•Wh- questions (requesting information.)</b></p> <p>What country do you come √from?</p> <p>Where do you √work?</p> <p><b>•Questions Tags that are statements requesting confirmation.</b></p> <p>He thinks he’s so clever, doesn’t √he?</p> <p><b>•Exclamations</b></p> <p>How nice of √ you!</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luis knew Liberia so well because he <b>had visited</b> the city several times.</li> <li><b>Had</b> Patricia ever <b>studied</b> Portuguese before she moved to Brazil?</li> <li>Seidy only understood the movie because she <b>had read</b> the book.</li> <li>Esther <b>had</b> never <b>been</b> to a rock concert before last night.</li> </ul> <p><b>Questions Wh-questions in the past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Who did you see at the company yesterday?</li> <li>How long have you been studying English?</li> <li>Why did you get the tattoo?</li> <li>How did you do to become an entrepreneur?</li> <li>What happened then?</li> <li>What have you been doing since you left school?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>product: an artifact that has been created by someone or some process</li> <li>fund: a reserve of money set aside for some purpose</li> <li>venture: an undertaking with an uncertain outcome</li> <li>business: the principal activity in one's life to earn money</li> </ul> <p>In general, these are the steps you will take to become an entrepreneur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Step 1:</b> Find Your Industry or Niche</li> <li><b>Step 2:</b> Research Your Market</li> <li><b>Step 3:</b> Educate Yourself</li> <li><b>Step 4:</b> Build Your Business Slowly</li> </ul>	That's a \surprise!



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Marketing</b> is simplistically defined as ‘putting the right product in the right place, at the right price, at the right time.’</p> <p><b>THE FOUR P’S</b></p> <p><b>Product:</b> The product is either a tangible good or an intangible service that is seem to meet a specific customer need or demand.</p> <p><b>Price:</b> Price covers the actual amount the end user is expected to pay for a product. How a product is priced will directly affect how it sells.</p> <p><b>Promotion:</b> The marketing communication strategies may include advertising, sales promotions, special offers and public relations.</p> <p><b>Place:</b> The placement strategy will help assess what</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>channel is the most suited to a product.</p> <p>(Taken from: Understanding the Marketing Mix Concept – 4Ps)</p>	

<b>Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive</b>		
<b>Level: Eleventh</b>		
CEFR Band: B1.1	<b>Scenario 4:</b> Going ahead by my own	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How to prepare themselves for a Professional Practice and English standardized test?	<b>Theme 4.2:</b> Customer Service Practices	
<b>Essential Competences:</b> 18. Problem solving	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

<b>Goals</b>	<b>Performance Indicator</b>	<b>Pedagogical Task</b>
<b>Learners can...</b>	<b>The student...</b>	<b>The teacher will...</b>
Solve problems to be to prepare themselves for a Professional Practice and English standardized test to know the level of English acquisition.	Learn to solve problems in everyday life and to be to prepare themselves for a Professional Practice and English standardized test to know the level of English acquisition.	Help students to be prepared for the future.
Strengthen Planetary Citizenship with Identity to be to prepare themselves for a Professional Practice and English standardized test to know the level of English acquisition.	Prepares himself/herself to be to do an English standardized test to know the level of English acquisition.	Teach students to solve problems.
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>TASK BUILDING PROCESS</b>
<b>Listening:</b> Develop listening skills to be prepared for a Professional Practice and English language test.	Develops listening skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<b>Reading:</b> Develop reading skills to be prepared for a Professional Practice and English language test.	Develops reading skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition.	unknown vocabulary, structures and functions. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about the preparation for a Professional Practice and English language skills test.
<b>Oral and Written Production</b>		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Interaction:</b> Develop speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition.	Develops speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of Language acquisition.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.
<b>Spoken Production:</b> Develop speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Produces speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition.  b. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.
<b>Writing:</b> Develop writing skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	Develops speaking skills to be prepared for a Professional Practice and Standardized English language test to know the level of language acquisition.	6. Project: Make a Professional Practice and English language skills test.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Developing listening, writing, speaking and reading skills in context.</li> <li>Practicing English Language.</li> <li>Practicing tests.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>All tenses</li> <li>Practice on line free sample tests</li> <li><a href="https://www.etsglobal.org/Tests-Preparation/The-TOEIC-Tests/TOEIC-Sample-Tests">https://www.etsglobal.org/Tests-Preparation/The-TOEIC-Tests/TOEIC-Sample-Tests</a></li> <li><a href="https://www.pdfdrive.com/toEIC-practice-test-books.html">https://www.pdfdrive.com/toEIC-practice-test-books.html</a></li> </ul> <p><b>Reported Speech</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Direct speech:</b> <i>'I love the Toy Story films,' she said.</i> <b>Indirect speech:</b> <i>She said she loved the Toy Story films.</i></li> <li><b>Direct speech:</b> <i>'I worked as a waiter before becoming a chef,' he said.</i> <b>Indirect speech:</b> <i>He said he'd worked as a waiter before becoming a chef</i></li> <li><b>Direct speech:</b> <i>'I'll phone you tomorrow,' he said.</i> <b>Indirect speech:</b> <i>He said he'd phone me the next day.</i></li> </ul>	<p><b>Interviews</b></p> <p><b>Common questions for interviews</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Can you tell me a little about yourself?</li> <li>How did you hear about the position?</li> <li>What do you know about the company?</li> <li>Why do you want this job?</li> <li>Why should we hire you?</li> <li>What are your greatest professional strengths?</li> <li>What do you consider to be your weaknesses?</li> <li>What is your greatest professional achievement?</li> <li>Tell me about a challenge or conflict you've faced at work.</li> </ul>	<p><b>C.INTONATION</b></p> <p><b>1. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</b></p> <p><b>•Statements</b></p> <p>Nice to meet ↘you.</p> <p>I'll be back in a ↘minute.</p> <p><b>•Commands</b></p> <p>Write your name ↘here.</p> <p>Leave it on the ↘desk.</p> <p><b>•Wh-questions (requesting information.)</b></p> <p>What country do you come ↘from?</p> <p>Where do you ↘work?</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Where do you see yourself in five years?</li> <li>• What's your dream job?</li> <li>• What other companies are you interviewing with?</li> <li>• Why are you leaving your current job?</li> <li>• Why were you fired?</li> <li>• What are you looking for in a new position?</li> <li>• What type of work environment do you prefer?</li> <li>• What's a time you exercised leadership?</li> <li>• What's a time you disagreed with a decision that was made at work?</li> <li>• How would your boss and co-workers describe you?</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Can you explain why you changed career paths?</li> <li>• How do you deal with pressure or stressful situations?</li> <li>• What are your salary requirements?</li> <li>• What do you like to do outside of work?</li> <li>• If you were an animal, which one would you want to be?</li> <li>• What do you think we could do better or differently?</li> <li>• Do you have any questions for us?</li> </ul> <p><b>Exercises to do with students</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describe pictures about a contact /call center.</li> <li>2. Listen many conversations about</li> </ol>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>booking, solving problems etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Listen to news.</li> <li>Listen conferences.</li> <li>Listen and watch TED Talks.</li> <li>Listen participants biographies in TED X initiatives.</li> <li>Watch videos with examples of good empathy of the agent to the customers.</li> <li>Watch videos about a bad empathy of the representative or agent to the customers.</li> <li>Watch videos about a busy day.</li> <li>Try to solve a difficult call/ the product is not there/a wrong address.</li> <li>Take turns: Prepare a brief that includes a typical enquiry and the fairly limited</li> </ol>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>information a customer is likely to have access to, then see how well your agents do in getting the query resolved.</p> <p>12. Handling calls during induction training</p> <p>13. Role plays.</p> <p>14. Create opportunities for agents to discuss quality with their peers</p> <p>15. Give feedback to your students</p> <p><b>Before taking a practice or text.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe pictures</li> <li>• Tell a story about a picture use adverts, adjectives, different tenses.</li> <li>• Study Business English Vocabulary.</li> <li>• Vocabulary for interviews</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linking words</li> <li>• Discourse markers</li> </ul> <b>Standardized Tests</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CSU EPT</b> : California State University English Placement Test</li> <li>• <b>TOEIC:</b> Test of English for International Communication</li> <li>• <b>TOEFL:</b> Test of English as a Foreign Language</li> <li>• <b>IELTS:</b> International English Language Testing System</li> </ul>	

## Referencias

- Ahmed, P. S. (2012). *Administración de la innovación*. México: Pearson Education.
- Araya Muñoz, M. I. (2018). *Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas*. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Asamblea Legislativa Costa Rica Ley 7202 Sistema de Archivos. (s.f.). *Dirección General Archivo Nacional*. Obtenido de [http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177](http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177)
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (12 de 10 de 2000). Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, Ley 8039. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa. (s.f.). *REGLAMENTO EJECUTIVO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*. Obtenido de Imprenta Nacional: [https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217\\_07\\_09\\_2017.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217_07_09_2017.pdf)
- Blank, S. D. (2016). *El manual del emprendedor. La guía paso a paso para crear una gran empresa*. Barcelona, España.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de la calidad*. México: Mc Graw Hill.
- CEM. (2012). *Diagnóstico emprendedor empresario*. Málaga.
- Cenarec. (s.f.). *Cenarec, Diccionario Lesco*. Obtenido de <http://cenarec-lesco.org/DiccionarioLESCO.php>
- CENAREC, CONAPDIS, MEP. (2013). *Centro nacional de recursos para la educación inclusiva*. Obtenido de Diccionario lengua de señas costarricense (LESCO): <http://www.cenarec-lesco.org/index.php/61-mosaico/55-lengua-de-senas-costarricense-lesco>
- Chan Kim, W. (2015). *La estrategia del océano azul*. Barcelona: Bresca Profit Editorial.
- Conapan, Consejo Nacional de persona adulta mayor. (9 de abril de 2002). Ley Integral para la persona Adulta Mayor y su reglamento, . *Ley No.7935*. San José, Costa Rica.
- Conapdis. (s.f.). *Conapdis, Consejo Nacional de personas con discapacidad, legislación*. Obtenido de Ley N°8661 Ley de aprobación de la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad: <http://www.cnree.go.cr/documentacion/legislacion.aspx>
- Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (2015). Protocolo de atención personal y telefónica. San José, Costa Rica.

- Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (marzo de 2016). Manual de Servicio al cliente. San José, Costa Rica.
- Dirección General de Archivo Nacional, Ministerio de Cultura y Juventud. (25 de 06 de 2019). *Archivo Nacional de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.archivonacional.go.cr/>
- E, R. (2018). *El camino hacia el Lean Startup Cómo aprovechar la visión emprendedora para transformar la cultura de tu empresa e impulsar el crecimiento a largo plazo*. España.
- Fidel, C. P. (2011). *Redacción avanzada. Un enfoque lingüístico*. México: Pearson.
- Gobierno de la República de Costa Rica. (19 de Julio de 2012). Ley de reconocimiento del lenguaje de señas costarricenses (Lesco) como lengua materna. *Ley 9049, alcance No99a*. San José, Costa Rica.
- Gray, D., & Brown, S. M. (2012). *Gamestorming: 83 Juegos para innovadores, inconformistas y generadores del cambio*. Barcelona, España: Deusto S.A. Ediciones.
- Imprenta Nacional. (s.f.). *La Gaceta*. Obtenido de <https://www.imprentanacional.go.cr/gaceta/>
- Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos su reglamento*. Obtenido de [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley\\_de\\_certificados\\_firmas\\_digitales\\_y\\_documentos\\_electronicos\\_y\\_su\\_reglamento.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_de_certificados_firmas_digitales_y_documentos_electronicos_y_su_reglamento.pdf)
- Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento*. Obtenido de Decreto Ejecutivo N° 37045-MPMEIC: [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley\\_proteccion\\_al\\_ciudadano\\_edincr.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_proteccion_al_ciudadano_edincr.pdf)
- Keane, T. C. (s.f.). Obtenido de [https://es.diytoolkit.org/media/DIY\\_Spanish.pdf](https://es.diytoolkit.org/media/DIY_Spanish.pdf).
- Knapp, J. Z. (2016). Resolver Problemas y testar nuevas ideas en solo cinco días.
- Kotler, P., & Gary, A. (s.f.). *Fundamentos de marketing*. Madrid: Pearson.
- Lind, D., & Mason, R. (2000). *Estadística para Administración y Economía*. México: Mc Graw Hill.
- Martha, M. (s.f.). *Comunicación Oral*. San José, Costa Rica: UCR.
- Martínez, G., Ruiz, C., & Escrivá, J. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. Madrid: Mc Graw Hill.

- Mc Gregor, D. (1994). *El lado Humano de las Organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Megías, J. (s.f.). *Los 7 pecados capitales del emprendedor. Ensayo*.
- Morales Martínez, F. (2018). *El arte de envejecer bien: consejos prácticos*. San José: EDNASSS-CCSS.
- Muller, M. V. (s.f.). *Curso Básico de Redacción*. San José: UCR.
- Osterwalder, A. P. (s.f.). *Generación Moedelos de negocios*. Barcelona, España: Deusto S. A. Ediciones.
- Ostewalder, A. P. (2009). *Business Model Generation*.
- Ostewalder, A. P. (2012). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona: Deusto S. A. Ediciones.
- Ostewalder, A. P. (2015). *Diseñando la propuesta de valor: como crear los productos y servicios que tus clientes están esperando*. Barcelona, España: Deusto S. A. Ediciones.
- Pacheco Salazar, V. (1997). *Comunicación escrita y oral*. San José, Costa Rica: GQ Impresos.
- Pecina Hernández, J. (2004). *Ortografía, ejercicios para todos*. México: Pearson Educación.
- Pérez Martínez, M. J. (2010). *Informática 1*. México: Limusa S.A.
- Presidencia de la República. (s.f.). *Conapan*. Obtenido de <https://www.conapam.go.cr/inicio/>
- Procuraduría de la República. (s.f.). *Sistema costarricense de información Jurídica*. Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada\\_pgr.aspx](http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx)
- Ries, E. (2012). *El método de lean startup*. España: Deusto S. A. Ediciones.
- Ries, E. (2013). *El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando innovación continua*. . Deusto S.A. Ediciones.
- Rodríguez, M., Gago, L., & Khokhar, S. (2005). *Organización del servicio y trabajos de secretariado*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Roth, B. (2017). *El hábito del logro. Alcanza tu máximo potencial y toma el control de tu vida*. Conecta.
- Roxana, E. L. (2005). *Banca Comercial*. San José, Costa Rica: UNED.

- Secretaría de Educación, Veracruz México. (2011). *Issuu*. Obtenido de Issuu:  
[https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro\\_de\\_informatica\\_ii\\_completo](https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro_de_informatica_ii_completo)
- Selman, H. (2017). *Marketing digital*. Ibukku.
- Stoner, J. (1989). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Universidad Católica Boliviana. (noviembre de 2011). *Anotaciones para la atención de personas con discapacidad en servicios públicos y privados*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=d9zAlvX984s&t=7s>
- Velásquez Álvarez, J. (2012). *Contabilidad de Costos*. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Viceministerio Académico MEP. (2015). Transformación curricular. En *Fundamentación pedagógica de la transformación curricular*.
- Willemien, B. (2017). *Thinking: Empowering People & Organizations through Visual Collaboration*. Bis Publishers B.V.

## Recursos web

Foros y recursos Business Model Canvas

<https://www.strategyzer.com/canvas>

<http://blog.hypeinnovation.com/the-collaborative-innovation-canvas-a-visual-strategy>

Recursos, dinámicas y actividades para la generación de ideas y creatividad

<https://gamestorming.com/>

<https://xblog.xplane.com/three-tools-to-more-effectively-collaborate-across-your-organization>

## Foros y recursos Lean Canvas

<https://www.incae.edu/es/blog/2018/05/21/lean-canvas-un-lienzo-para-emprendedores.html>

<http://leanstartup.pbworks.com/w/page/15765221/FrontPage>

<http://www.leanstartupcircle.com/>

<https://groups.google.com/forum/#!forum/lean-startup-circle>

## Herramientas de innovación Pública

<https://www.lab.gob.cl/metodologias/>

## Podcast recomendados

[Smart Passive Income](#), Patt Flynn

[Seth Godin's Startup School](#), Seth Godin

[Entrepreneur on Fire](#), John Lee Dumas

[Libros para Emprendedores](#), Luis Ramos

## References

5 Main Elements of Financial Statements: Assets, Liabilities, Equity, Revenues, Expenses.  
<https://www.wikiaccounting.com/elements-financial-statements/>

30 Must Know Call Center Terminologies. <https://www.ameyo.com/blog/30-must-know-call-center-terminologies>

ANAMARIAHOPARTEAN. 30 Easy-to-learn English Terms for Accounting. <https://www.fluentu.com/blog/business-english/english-for-accounting/>

A Planning Guide for Accessible Conferences. How to organize an inclusive and accessible event.

Balerio, M. Documents that are commonly used in meetings. Career Insight . Jun 23, 2013.  
<http://pa-prive.com/documents-that-are-commonly-used-in-meetings/>

Basturkmen, H. (2006). Ideas and Options in English for Specific Purposes. Lawrence Erlbaum Associates publishers. Mahuah, New Jersey.

Business Communication for managers. <https://courses.lumenlearning.com/wm-businesscommunicationmgrs/chapter/front-sections-of-a-report/>

Council of Europe. *Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*. [www.coe.int/lang-cefr](http://www.coe.int/lang-cefr)

Council of Europe (2011). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Council of Europe.

EAquals — Our aims". EAquals. Archived from the original on 14 July 2014. Retrieved 18 July 2014.



Ellis, R. 2003. Task-based Language Learning and Teaching. Oxford: Oxford University Press.

García, M. Types of Filing Equipment. *Updated September 26, 2017* <https://bizfluent.com/info-8117273-types-filing-equipment.html>

GET EDUCATED. How to become an entrepreneur. <https://www.geteducated.com/career-center/how-to-become-an-entrepreneur>

Hart, T. *Lesson Plan: How to Write Agendas and Meeting Minutes* Department of Communication Studies San José State University. <http://www.sjsu.edu/aanapisi/docs/THartLessonPlan.pdf>

*How to Conduct Seminars & Conferences / Checklist & Guide.*  
<https://blog.tedmcgrathbrands.com/conduct-seminars-conferences/>

How to Organise a Conference: *Step-By-Step Guide.* <https://billetto.co.uk/1/how-to-organise-a-conference>

Hutchinson, T; Waters, A. (19) English for Specific Purposes: A learning Centred Approach. Cambridge University Press.

Malvik, C. 30 Basic Accounting Terms, Acronyms and Abbreviations Students Should Know. <https://www.rasmussen.edu/degrees/business/blog/basic-accounting-terms-acronyms-and-abbreviations-students-should/>

Martin. Understanding the Marketing Mix Concept – 4Ps. August 5 th, 2014. <https://www.cleverism.com/understanding-marketing-mix-concept-4ps/#targetText=The%20marketing%20mix%20is%20a,Product%2C%20Promotion%2C%20and%20Place.>

Ministerio de Educación Pública. (2016). República de Costa Rica. Programas de Estudio de Inglés Tercer Ciclo y Diversificada. San José, Costa Rica.

Nunan, D. (1999). *Second Language Teaching and Learning*. Boston: Thomson/Heinle.

Nunan, D. (2004). *Task-Based Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

7 Steps For An Effective Social Media Marketing Plan  
<https://ducttapemarketing.com/social-media-marketing-plan/>

50 English Work Idioms Every Expat Should Know.<https://www.westernunion.com>

Pearson (2015). *Global Scale of English Teacher Toolkit. User Guide*. [https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide\\_1.pdf](https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/english/TeacherResources/GSE/GSE-Teacher-Toolkit-User-Guide_1.pdf)

Pearson. *Global Scale of English Teacher for Professional English*. Pearson Education Ltd 2018.May 2018.

*Política Educativa*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

*Política Curricular. Educar para una Nueva Ciudadanía*. Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.2016.

*The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR)*. Council of Europe.  
Retrieved 18 September 2015.

Robinson, P. (1991). *ESP Today. A Practitioner's Guide*. Prentice Hall. USA.

Skehan, P. (1998). *A Cognitive Approach to Language Learning*. Oxford: Oxford University Press.

University of Cambridge. (2011). Using CEFR. Principle of Good Practice.

VCCLive. 50 Must Know Call Center Terminologies. <https://vcc.live/blog/must-know-call-center-terminologies/>

WIDA FOCUS ON. STEM Discourse: Strengthening Reasoning, Strengthening Language. JAN 2017. JAN 2017

WIDA. (2011). Alternate Access for ELLS Grade Pre-K Cluster. University of Wisconsin.

WIDA. (2016). Can Do Descriptors. Key Uses. Edition. Grades 9-12. University of Wisconsin.

Wickford, H. Updated June 29, 2018. 10 Types of Business Letters. Chron. <https://work.chron.com/10-types-business-letters-9438.html>

### Glosario de términos

Concepto	Definición
Archivística	Estudio teórico práctico de los principios de la gestión y almacenamiento de documentos e información.
Archivo	Lugar donde se resguardan y almacenan los documentos y la información.
Clasificar	Disponer u ordenar por clase.
Empresa	Es un sistema social donde se integra un conjunto de personas y medios con quienes pueden conseguir objetivos.
Innovación	Capacidad de adaptarse a los cambios continuos del entorno.
Marca	Es el signo o medio que distingue los productos de una empresa en el mercado.
Marketing	Es el proceso de planificar y ejecutar la concepción del producto, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan tanto objetivos individuales como de las organizaciones.
Marketing interactivo	Es el conjunto de herramientas que emplean los trabajadores de la empresa para satisfacer al cliente.

Concepto	Definición
Marketing mix	Conjunto de herramientas que debe combinar la dirección de marketing para conseguir los objetivos previstos. Utiliza productos, precio, distribución y comunicación.
Marketing viral	Consiste en propagar una idea a través de plataformas o redes sociales en internet.
Negocio	Es una actividad en la que se espera obtener éxito y beneficios.
Ordenar	Colocar de acuerdo a un plan
Software Archivístico	Herramienta tecnológica para la administración, custodia y facilitación de la información.

Concepto	Definición
Emprendimiento	Es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad.
Emprendedor	Persona o grupo de personas que tienen la motivación o capacidad de detectar oportunidades de negocio, organizar recursos para su aprovechamiento y ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico y social por ello.
Persona emprendedora	Es aquella que busca resolver problemáticas, solventar necesidades propias o sociales, o aprovechar oportunidades a partir de ideas creativas en una estructura de negocio, ya sea con fines de lucro o no. La persona emprendedora requiere poseer un buen balance entre habilidades duras (o técnicas), habilidades blandas y habilidades emocionales, permitiéndole auto motivarse y auto superarse de manera constante y paralelamente atender las necesidades del proyecto y el equipo de trabajo.
Idea de negocio	Es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio

Concepto	Definición
	económico. Idea que responde a una necesidad que demanda el mercado o a una oportunidad vislumbrada en el mismo (enfoque de mercado), y no a un capricho u ocurrencia del emprendedor o la emprendedora.
Oportunidad de negocio	Cualquier idea que se enfoque en la mejora de algo existente o bien en aprovechar tendencias y comportamiento del mercado. Ejemplo: encendedor, que evolucionó y optimizó el uso del fuego portátil, gracias a la oportunidad que brindó la nueva tecnología en su momento.
Innovación	Es la creación de cualquier bien, servicio o proceso que sea nuevo para la unidad de negocios. Es la herramienta clave de los empresarios, el medio por el cual aprovechan los cambios como una oportunidad.
Modelo de negocio	Se define como la forma en que una empresa o emprendimiento desarrolla su negocio y genera ingresos. La estructuración de este modelo varía mucho según la identidad y el tipo de bien que ofrece cada emprendimiento. Incluso, en ocasiones es justo el modelo de negocio lo que diferencia a empresas similares, y lo que define cuál de ellas es más exitosa.
Propuesta de valor	Es el método a través del cual se definen los aspectos de un producto o servicio que un cliente puede necesitar. Es una

Concepto	Definición
	manera de presentar todas las ventajas de ese producto o servicio que satisfacen los requisitos de un segmento del mercado determinado, algunas de las cuales los competidores no pueden ofrecer. En otras palabras, la propuesta de valor hace referencia a todo aquello que hace única y atractiva una idea de negocio para sus clientes.
Técnicas para generar ideas de negocios	Técnicas para generar ideas de negocios; por ejemplo: Lluvia de ideas, los seis sombreros para pensar, conexiones morfológicas forzadas, eligiendo idea final
Producto	En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo. Son bienes o servicios que ofrecen las empresas
Clúster	Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.
Plan de vida.	Planificación según los objetivos y las metas que tenga programadas una persona para cumplir con sus deseos y anhelos, esto puede ser tanto en el campo personal como así también en el profesional.



Concepto	Definición
	Esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.
Mercado	Es el grupo o población de posibles consumidores. Existe donde se presenta una demanda para un producto en particular. Los clientes pueden ser individuos privados, otras empresas o gobiernos.
Comprador óptimo definido	Es aquel individuo o empresa que tiene una necesidad en particular que puede ser resuelta por un emprendimiento y le reta a crear una solución para la necesidad específica a cambio de una promesa de compra. Es decir, es un cliente que plantea “si a través de su actividad de negocio usted me puede preparar una solución adecuada para lo que busco de esta manera y con estas características, yo le garantizo una compra numerosa.”
Prototipo	<p>Hace referencia a la primera versión física o real que se desarrolla de algo (producto o servicio) y que sirve como modelo para la fabricación de los siguientes a modo de muestra. Es una excelente herramienta para probar antes de invertir y proceder a una extensa producción en serie de un producto.</p> <p>El propósito de su creación es que sus desarrolladores puedan advertir eventuales fallas en el funcionamiento y descubrir oportunidades de mejora.</p>

Concepto	Definición
Producto mínimo viable	Según Eric Ries, autor del famoso y recomendado libro “The Lean Startup” el producto mínimo viable es “la versión de un nuevo producto que permite a un equipo recolectar la máxima cantidad de APRENDIZAJE validado sobre clientes al menor coste.” Es decir, es una versión avanzada de un prototipo que ya está lo suficientemente depurada para lanzarse al mercado y cumplir los objetivos para los que fue creado.
Comercio	Es una actividad socioeconómica que consiste en el intercambio de valores, principalmente en forma de materiales, entre dos partes que consideran y acuerdan que aquello que intercambian tiene un valor igual o similar.
Competencia	Aquella empresa ajena que ofrece el mismo o similar valor al mercado meta de interés. Esto quiere decir que su actividad comercial compite directamente con la de otras empresas.
Producto	Se define como cualquier bien o servicio que satisface las necesidades y deseos de un consumidor. Algunos productos son tangibles (productos físicos) y otros son intangibles (servicios). Del producto depende también toda la estrategia de mercadeo, al menos al inicio de una empresa.
Capacidad negociadora	Proceso que ocurre cuando dos partes tienen intereses en conflicto, pero también tienen una zona de conveniencia mutua

Concepto	Definición
	donde la diferencia puede resolverse. Su propósito principal es resolver un problema conjunto, no ganarle a la otra parte.
Marca	Es el símbolo que representa a la empresa, ya sea gráfico o no. Es la síntesis máxima del propósito y el negocio que supone la empresa o emprendimiento, y constituye el principal instrumento de promoción e identificación de este.
Identidad	Es el conjunto de rasgos, características de una empresa, que la definen y la distinguen de otras.
Estudio de mercado	Es un conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado ante un producto o servicio. Analiza desde la oferta y la demanda, hasta los precios y los canales de distribución, tanto cualitativa como cuantitativamente.
Estrategia de comunicación	Se refiere al conjunto de acciones que recopila, procesa y distribuye conocimientos e información alrededor de la actividad del negocio, tanto a nivel interno como externo. Es una herramienta que permite organizar y conectar las distintas rutas de traslado de información con el objetivo de maximizar el propósito, el impacto y la rentabilidad del negocio.
Formalidad	El emprendimiento debe estar preparado para darse a conocer y aprovechar las oportunidades que esto atraiga a través de la

Concepto	Definición
	credibilidad. Cumplir con los aspectos básicos de registro o formalización proyecta credibilidad y confianza en las personas.
Identidad Organizacional	Contar con una definición clara de objetivos, misión, visión, valores y descripción del equipo de trabajo, facilita el entendimiento del valor del emprendimiento o negocio.
Identidad gráfica	El contenido teórico o noticioso que se comunica debe verse reforzado y respaldado por elementos gráficos como un logotipo, videos o imágenes que reflejen la esencia de la actividad del negocio y que hagan más sencillo su distribución.
Estrategias de marketing o mercadotecnia	Son un conjunto de acciones centradas en el consumidor cuyo fin es el de alcanzar los objetivos de negocio de la empresa con éxito. Buscan transmitir el mensaje de la empresa, posicionar la marca o el producto en la mente del consumidor y por supuesto aumentar las ventas y los recursos. Es un proceso estratégico de comunicación externa que inicia desde la definición del modelo de negocio y se extiende hasta la operatividad diaria, proponiendo congruencia y enfoque de las acciones hacia las metas organizacionales.
Sostenibilidad ambiental	Es la capacidad de continuar indefinidamente un comportamiento determinado. Esto quiere decir, que el término “sostenibilidad ambiental”, identificándolo como acción del ser humano, tiene que ver con la capacidad de conservar, proteger

Concepto	Definición
	y extender la vida y el comportamiento del medio ambiente de forma indefinida, sin afectaciones graves y ojalá sin afectaciones leves.
Empresa social	Consiste en utilizar un modelo de negocio con las características de una empresa del sistema capitalista cuyo principal objetivo sea satisfacer las necesidades de la sociedad.
Emprendimiento social	Consiste en actividades o acciones sin fin de lucro que surgen con el propósito de alcanzar objetivos sociales y ambientales, generando empleo e ingresos. Está dirigido a solventar problemas o necesidades sociales.
Economía social solidaria (ESS)	Es el conjunto de actividades económicas y empresariales realizadas en el ámbito privado por diversas entidades y organizaciones, que satisfagan necesidades y generen ingresos comerciales con base en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, en las que se privilegien el trabajo y el ser humano. En la economía social solidaria, los diferentes agentes involucrados se organizan y desarrollan procesos productivos, de comercialización, de financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer el interés colectivo de las personas que las integran y el interés general económico social de los territorios donde se ubican

Concepto	Definición
Incubación	Proceso de formación y preparación de emprendimientos y proyectos de negocios en sus etapas iniciales, principalmente. Durante la incubación se evalúa la viabilidad técnica, financiera y de penetración de mercado de un negocio, se proporcionan servicios de apoyo operativo tales como la facilitación del espacio físico de trabajo, asesorías legales y de mercadeo, estrategia de ventas e incluso acceso a financiamiento y capital semilla.
Aceleración	Proceso de acompañamiento para emprendimientos y empresas cuyo objetivo es acelerar su crecimiento. . Durante la aceleración, se brinda apoyo técnico y práctico para abarcar nuevos mercados nacionales e internacionales y enfrentarse a nuevos retos como la expansión del negocio o la exportación, y se abren oportunidades directas de inversión ángel o capital de riesgo.
Crédito	Figura financiera que representa el préstamo temporal de una cantidad de dinero de una parte a otra a cambio de una devolución periódica a plazos donde a cada cuota se le adiciona un porcentaje de intereses. Un ejemplo claro y común de un instrumento de crédito son los préstamos bancarios.
Garantía	Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos y la salud legal o económica de alguna de las partes en una relación comercial,

Concepto	Definición
	jurídica o financiera. En el caso de las empresas, al solicitar un crédito el solicitante deberá aportar garantías que representen mayor seguridad de cumplimiento para las partes involucradas. Esto facilita la aprobación de créditos, pues mitigan de alguna forma el riesgo de que todo salga mal.
Inversión	Es una colocación de capital en una figura de negocio con la intención de aportar al desarrollo de esta para obtener una ganancia futura. Esta acción supone renunciar a la posibilidad de un beneficio inmediato a cambio de uno más atractivo en el futuro. Una inversión, por supuesto, representa un riesgo para quien invierte, por lo que se suele analizar con detenimiento y minuciosamente las probabilidades de éxito del negocio que solicita o espera la inversión, tomando en cuenta factores como el capital humano, el modelo de negocio, la viabilidad del producto y las oportunidades en el mercado, entre otras.
Capital semilla	Es un instrumento de inversión diseñado para inyectar capital económico a una idea o proyecto de negocio que ya ha sido validado en el mercado positivamente, pero que necesita un impulso para poner en marcha el desarrollo de un prototipo, estudios de mercado, investigaciones, cubrir costos del proceso formalización, procesos de fabricación, confección y ventas. Es decir, por lo general la capital semilla se otorga a

Concepto	Definición
	<p>emprendimientos que aún no generan ingresos por ventas o que llevan poco tiempo haciéndolo.</p> <p>Este tipo de capital puede provenir de instituciones públicas y autónomas o de empresas e inversionistas del sector privado. Usualmente la institución que otorga la capital semilla pacta un compromiso y desarrolla un plan de ejecución del capital con quien recibe el dinero, para que este sea utilizado solo para el desarrollo del negocio y los fines para los cuales fue creado. Estos fondos no son reembolsables ni representan participación de terceros en el capital social de los negocios ni en sus acciones.</p>
Alianzas	<p>Son aquellas relaciones establecidas con individuos o entidades afines a los objetivos que se definen al emprender. Una alianza representa un acuerdo mutuo entre dos o más partes con el objetivo de que estas y sus actividades se agreguen valor entre sí de manera general o para un proyecto o proceso específico.</p> <p>Las alianzas pueden involucrar valor económico en efectivo o valor a través del canje de bienes y/o servicios.</p>
Asociaciones	<p>Son entidades conformadas por una serie de individuos que comparten un fin determinado y que comúnmente son creadas para representar los intereses de los asociados ante los diferentes sectores sociales.</p>



Concepto	Definición
Cámaras	Organizaciones conformadas por personas dueñas de pequeñas, medianas o grandes empresas de una industria determinada con el fin de elevar la productividad y la competitividad de sus negocios.
Cooperativas	<p>Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar una actividad económica o negocio usando una única figura legal. Este concepto de empresa se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales establecidos por los socios.</p> <p>En este caso, todos los miembros son dueños de la empresa. La administración está a cargo de todos los socios, los cuales gozan de igualdad en cuanto a derechos y obligaciones, así como en el peso de las decisiones, las cuales se definen por medio de votación. Cada socio representa un voto.</p>
Persona Física	Es toda aquella persona humana con la potestad de ejercer derechos y contraer obligaciones a título personal. En este caso, este individuo es quien asume todas las responsabilidades de la empresa.
Persona Jurídica	Es una institución legal conformada por una o más personas físicas o jurídicas para cumplir un objetivo social y/o económico, que tiene la potestad igualmente de ejercer derechos

Concepto	Definición
	y contraer obligaciones, pero que cuya responsabilidad es compartida entre las partes que la conforman.
Sociedad Anónima (S.A.)	<p>Es una entidad jurídica en donde se participa como socio, por medio de una cantidad de acciones por un valor determinado. El capital social constituye un patrimonio distinto al personal. Se pueden constituir agencias o sucursales dentro y fuera de Costa Rica y realizar todo tipo de negocios.</p> <p>Si se quiere invertir o desarrollar alguna actividad, sin que el patrimonio personal responda por las deudas que se quiera adquirir, la sociedad es una perfecta opción, pues en ella responderá únicamente hasta el capital que haya sido aportado.</p>
Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)	Tiene casi las mismas características de una sociedad anónima. La independencia del patrimonio funciona exactamente igual a la S.A. Para su constitución se requiere igualmente un mínimo de dos personas que en este caso se denominan cuotistas. El capital social posteriormente puede ser traspasado a una sola persona. Para su administración, se requiere la existencia de un(a) gerente solamente, no obstante, se puede designar a un(a) subgerente también si se desea.
Impuestos	Tributos sin contraprestación exigidos por la ley, cuyo “hecho imponible” se define según la realización de negocios,

Concepto	Definición
	actividades o hechos de naturaleza jurídica o económica que manifiestan la capacidad económica del quien tributa.
Contribuyente	Es toda persona física o jurídica obligada al pago de impuestos.
Exención	Es un supuesto comprendido en el hecho imponible de un impuesto que la ley exime de obligatoriedad de pago. Son diversas las razones por las que se define la exención del pago de impuestos para una persona física o jurídica, pero normalmente van ligados a la compensación por un aporte positivo al desarrollo socioeconómico del país.
Factura	Es un documento legal que indica y autentifica que se ha comprado o vendido un producto o se ha prestado o recibido un servicio. En la factura se incluyen todos los datos propios de la operación y de las partes, y su la emisión es de carácter obligatorio.
Fuentes de financiamiento	Estas incluyen entidades financieras, prestamistas, individuos, entre otros. En general, son las mismas independientemente del país donde se decida emprender un negocio.
Cliente	Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u

Concepto	Definición
	organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.
Cliente potencial	Es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador (el que compra un producto), usuario (el que usa un servicio) o consumidor (aquel que consume un producto o servicio), ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso a ello, ya sea por necesidades (reales o ficticias), porque poseen el perfil adecuado, porque disponen de los recursos económicos u otros factores.
Creatividad	Desde una perspectiva organizacional es la capacidad para generar en forma consciente resultados diferentes y valiosos- Es un proceso orientado al desarrollo de ideas originales y útiles, ya sea que se trate de un mejoramiento gradual o de un avance capaz de cambiar el mundo.
Desarrollo Sostenible	Es un proceso que no solamente genera crecimiento económico, sino que distribuye sus beneficios equitativamente;  regenera el ambiente, en lugar de destruirlo y potencia a las personas, en lugar de marginarlas.
Impacto ambiental	Es la alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada. En términos simples, es la modificación del

Concepto	Definición
	ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.
Impacto social	Resultado o consecuencia de una determinada acción en una comunidad. En el ámbito corporativo suele emplearse para nombrar los efectos que producen las actividades desarrolladas por una empresa.
Encadenamientos productivos	Es el conjunto de enlaces entre los distintos conjuntos de empresas que componen cada etapa o eslabón de un determinado proceso productivo, para articularlos según sus capacidades, con el fin de que las empresas ganen competitividad en los mercados.

Fuente: Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, Depto. Especialidades Técnicas, Sección Curricular, 2019.

## ***Appendix#1 Words used in Call/Contact Centers***

### **1. Abandoned call**

In inbound call centers, an abandoned call is a call initiated by a user or customer, but dropped by them before a call center agent has answered it and before an actual conversation has occurred. The user can drop the call due to a too long waiting time caused by agents insufficient availability, or due to technical issues such as Internet coverage problems. In outbound call centers, abandoned calls occur when a Predictive Dialler initiates calls and reaches customers, but there are not enough operators to handle them.

### **2. Automatic Call Distributor (ACD)**

An Automatic Call Distributor is a system or telephony facility that manages and forwards inbound calls to the appropriate agent based on preset handling instructions.

### **3. Afterwork**

The time an agent uses to finish administration work, such as ticketing, filling in forms, registering calls and call-related information needed, after a call has finished.

### **4. Average Handle Time (AHT)**

Average Handle Time (AHT) shows the average time an operator spends in call-related activities, including a conversation, hold time, and any after-call activities and administration. It is calculated by using the following formula:

$$(\text{Talk Time} + \text{Hold Time} + \text{After-work}) / \text{Total number of handled calls} = \text{AHT}$$

### **5. Application Program Interface (API)**

The Application Program Interface is a set of procedures, tools and functions that allow the creation of application software. It specifies how software components communicate and interact with each other.

### **6. Automatic Speech Recognition (ASR)**

Automatic Speech Recognition is the capability of a program or machine to identify phrases or words in a particular spoken language or natural speech, and then turn them into a format that can be read by machines. It allows humans to speak to computers and communicate with them in a way that resembles regular human conversation.

### **7. Auxiliary Time (AUX)**

Auxiliary time is the time an agent spends in unavailable status in the call center system, or during which the agent cannot accept new calls because they are on a break, etc.

### **8. Average Talk Time (ATT)**

The average value of time spent by an agent talking with customers in a given period of time. It is calculated by using the following formula:  $\text{total time spent in call} / \text{all handled calls} = \text{ATT}$

### **9. Business Continuity Plan (BCP)**

A Business Continuity Plan is a written document outlining potential threats to a company, and the information and guidelines the company needs to continue operating if an event takes place which negatively impacts operations.

### **10. Call Blending**

A feature that supports the handling of outbound and inbound calls simultaneously, based on predefined combination and priority rules. It is usually used to quickly handle any incoming calls during an ongoing outbound campaign, by monitoring the number of incoming calls, agents availability and other system measures at the same time. Call blending rules prevent a dialer dialing outgoing calls for a specific agent, by excluding them from the algorithm for a specific time.

### **11. Business Process Outsourcing (BPO)**

Business Process Outsourcing is a process that involves delegating a specific business process' operations and responsibilities to a third-party service provider, in order to optimize internal operational costs related to HR, technologies, knowledge base, etc. The main advantage of BPO is to increase company flexibility, as well as optimize cost- and time efficiency.

### **12. Call Routing**

Call Routing is a call management procedure, wherein a call is sent to a specific queue after being qualified by the telephony system. It can refer to either outgoing or incoming calls. Inbound Call Routing refers to the ability to route calls to different people and locations depending on a variety of factors, for example call volume, time of day, language preference of the caller, or specific department requested. It is often used to provide a backup solution for a call center, in case their regular operations are, for example, out of service. In terms of Outbound activities, it means the ability to perform calls via various providers' networks, for example as a cost-efficiency tool.

### **13. Callback**

A telephone call initiated by a call center agent in order to contact a previously-contacted customer again. Callbacks are used to contact customers who have been promised further information, have requested an appointment, or simply requested contact at another time. Callbacks can only be handled by the agent who handled the original phone call.

### **14. Call Detail Record (CDR)**

A Call Detail Record is a file or document produced by a telecommunications system or equipment used in a call center that contains detailed information about executed calls, such as source and destination numbers, IDs, call duration, completion status, scheduled follow up actions and call transcripts.

### **15. Customer Experience Management (CEM or CXM)**

Customer Experience Management is a set of processes, actions and measurements used to handle and interact with customers in order to meet and exceed their expectations. CEMs help boost customer satisfaction and loyalty.

### **16. Customer Relationship Management (CRM)**

Customer Relationship Management is an approach that companies use to interact with their customers. It consists of practices that help companies retain customers, and grow their customer network and sales. In order to achieve this, CRM uses different systems to collect and analyze data regarding communication and relationships with their customers, as well as their preferred communication channels.

### **17. Computer Telephony Integration (CTI)**

Computer Telephony Integration is the technology which allows the use of computers to handle telephone calls.

### **18. Customer Database**

A list of records of existing or potential customers. It usually contains the phone and other channel contact details, private and demographical information, buying patterns, owned products, and other information used by companies to help target their campaigns or handle customer communication.

### **19. Disposition**

A status that describes the outcome of a call, specifying whether it was reached or not, was finished successfully business-wise, is closed or needs a callback, etc.

### **20. Document Management System (DMS)**

A Document Management System is a computer system designed to track, process, manage, and store documents, aiming to reduce paper usage and make document processing faster and easier. It also helps to track changes and version updates of the documents.

### **21. First Call Resolution (FCR)**

First Call Resolution is an important efficiency KPI, measuring whether a customer has received a conclusive answer to their inquiry by the end of the first call, thus eliminating the need for further calls.

### **22. Handled Call**

A call that has been connected or transferred to an agent who carries out the needed tasks to resolve it.





### **23. IaaS**

Infrastructure as a Service is a type of online, cloud-based computing service that provides computing resources virtually.

### **24. Integrated Services Digital Network (ISDN)**

Integrated Services Digital Network is a technology which allows companies and contact centers to handle up to 30 circuits (in other words 30 simultaneous calls) at the same time, with the ability to link two or more ISDN modules together to handle 60, 90, or even more calls simultaneously.

### **25. Interactive Voice Response (IVR)**

Interactive Voice Response is the technology by which computers can play pre-recorded messages with a list of options for customers to choose the type of service they need by using voice commands or DTMF tones on a telephone keypad.

### **26. Key Performance Indicator (KPI)**

Key Performance Indicators are measures used to determine the quantity and quality of contact and support provided by individual contact center agents, and the Contact Center as a whole.

### **27. Manual Dialer**

Manual dialers require agents, once they are ready to make a call, to manually choose records and dial phone numbers. This type of dialer gives agents time to prepare for a conversation, and allows them to get acquainted with a customer's case and details, but provides lower efficiency results, due to subjective time management and the need for agent presence at every stage of a call, from record selection, through dialing, ringing, conversation and afterwork.

### **28. Omnichannel Customer Service**

Customer service providing customer support via multiple communication channels such as phone, email, chat, and social media.

### **29. PaaS**

Platform as a Service is a cloud computing service in which a third-party provider provides the platform needed to develop and run an application, thus freeing software development companies from the need to build, manage and maintain the infrastructure needed to develop and launch apps.

### **30. Private Branch Exchange (PBX)**

Private Branch Exchange is a telephone system that switches calls between users in a central office line, thus allowing intercommunication between a large number of telephone stations.

### **31. Power Dialer**

A power dialer is an automatic dialer that works on the basis of initiating as many calls as there are free agents in a project. Once an agent closes a call and becomes available, the power dialer automatically dials a new contact for them.

### **32. Predictive Dialer (PPD)**

A predictive dialer is an automatic dialer that works on the basis of dialing more calls than the number of free agents in a project. Dialing starts while agents are still handling other active calls. By the time an agent finishes their call, the predictive dialer has already dialed the next number and has the next call ringing and ready to handle, saving agents time and providing highly-efficient results.

### **33. Public Switched Telephone Network (PSTN)**

The Public Switched Telephone Network is the collection of telephone lines, optic cables, cellular and microwave transmitters, and other similar devices and technologies, which form the global telecommunications infrastructure and help connect telephone devices with each other.

### **34. Recurring Payment**

Recurring payment refers to the process of making automatic payments on a recurring basis. After an initial successful payment, recurring transactions take place based on a defined schedule.

### **35. Robinson List**

The Robinson list is an opt-out list of people who do not wish to receive marketing transmissions from companies.

### **36. Return On Investment (ROI)**

Return On Investment measures the generated gain or loss of money in relation to the amount of money that has been invested in the development of a product or service.

### **37. SaaS**

Software As a Service is a cloud computing service in which a software solution is hosted centrally, but is made available to license or subscription fee-paying clients over the internet.

### **38. Shared Callback**

A shared callback is a type of disposition that means that the dialed number was not reached, or was reached but a conversation did not take place and the number needs to be dialed again later. A shared callback means that the number will be set as a callback for a group of agents, and the first available agent at the scheduled time will receive and process it.

### **39. Service Level (SL)**

Service Level defines expected performance in terms of service availability within a given time period. It is usually specified in %.



#### **40. Service Level Agreement (SLA)**

Service Level Agreement is the percentage of calls answered by an agent within a previously-agreed Customer Waiting Time. It is usually specified in %

#### **41. SLA Value**

The time allowed for answering calls, calculated as the time between a client reaching a queue and agent picking up the call. This value shows whether calls that require agent support have been answered within a predefined time or not, and is important because of its impact on customer satisfaction.

#### **42. Talk Time**

Time spent actively communicating with customers within a given time period (usually measured per hour) while logged into a project.

#### **43. Text To Speech (TTS)**

Text To Speech is a type of application or feature that allows computers or other systems to read a written text.

#### **44. Two-factor authentication (2FA)**

Two-factor authentication is a security process that requires user verification on two levels before access to a file or system is allowed. The process usually consists of login and password, and a second additional authentication, such as an SMS or e-mail code.

#### **45. Uniform Call Distribution (UCD)**

Uniform Call Distribution is a system of distributing inbound calls evenly between a group of agents and queues, while also providing waiting time messages and other announcements.

#### **46. Voice Over Internet Protocol (VoIP)**

A methodology and group of technologies for the delivery of voice communications and multimedia sessions over Internet Protocol (IP) networks, such as the Internet. VoIP uses packet-switching rather than circuit switching, meaning that voice transmissions are divided into different packets that are transmitted to the receiving party at the other end of the telephone line using different paths over the internet. All of this happens in a very short time, and even though these packets travel separately, the transmitted voice is assembled again at the receivers end in an intelligible and logical order.

#### **47. Voice Over Long-Term Evolution (VoLTE)**



VoLTE (Voice over Long-Term Evolution) is a new standard for high-speed wireless communication, providing HD voice quality, reduced background noise, and many other important features and benefits of interest to those who believe in the importance of voice and data transfer quality.

#### **48, Webhook**

Webhook is a way of altering the behavior of an application or webpage by using callbacks. In other words, it is an action-reaction workflow. Callbacks are triggered by other predetermined triggers, and when a specified event takes place, a specified action results, for example, a comment posted to a blog results in a notification being received.

#### **49. Web Real-Time Communication (WebRTC)**

WebRTC is an open-source project that enables real-time peer-to-peer communication over audio and video, as well as file and screen sharing over the web. It uses Real-time Transport Protocol, and allows its users to instantly start audio and video conferencing, transfer files, and share their screens without the need of any third-party programs or applications.

#### **50. Wrap-up Time**

Time an agent uses to finish administration work needed after a call.

**Taken from:** VCCLive. 50 Must Know Call Center Terminologies <https://vcc.live/blog/must-know-call-center-terminologies/>

## *Appendix #2*

### **Tools Specifically For Meeting Minutes**

If you are wondering about the types of tools you might use specifically for meeting minutes, here are some tools that may be helpful.

1. Google Docs Also supports collaborative note taking. [There are [sample templates for minutes](#) in Google docs. If you send out a meeting request using Google Calendar, you can attach a Google doc agenda outline. Once minutes are crafted (using the outline), you can simply share the document with the group (using their email addresses.)
2. [OneNote](#) (if you are a Microsoft user) – Very fast allows for organization of notes. Also support audio recording with corresponding note time-stamping
3. [Evernote](#) Great note taking tool
4. [Textpad](#) / [TextMate](#) Fast, light weight, non-intrusive, requires that you manage your notes in txt files or export to another collaborative environment.
5. [Agreedo](#): supports creation of meeting minutes and tracking the results.
6. [Meetin.gs](#) This online management tool is designed to assist you over the entire lifecycle of a meeting — use it to schedule the event using an online calendar tool and invites are sent to attendees that show up in Outlook or whatever scheduling tool they use.
7. [LessMeetings](#) Another web-based meeting manager. Does all the stuff you'd expect to find in such a service. It helps you build and share the agenda, sends invites that interface with your recipient's Outlook calendars, and it tracks and shares attachments, notes and action items. When you use the tool during the meeting, it tracks the agenda and time so you stay on track and end the meeting as scheduled.
8. [After The Meeting](#) After the Meeting cuts down on the number of status updates and follow-up meetings you have by organizing all of your action items, follow-up items, and to-dos in a single organized view that all attendees can see and reference quickly.
9. [Minutes.io](#) Minutes.io gives you an elegant and easy to fill out template for every one of your meetings that makes sure you capture the attendees, what was discussed, what action items came out of the conversation, and who owns them.
10. [Meetingburner](#) Meeting Burner is not just a great place to hold online meetings, it's also good for hosting webinars, and sharing your screen. It includes Skype integration, conference lines, and one click recording and sharing. You'll also get analytics for your meetings.

Taken from: <http://pa-prive.com/documents-that-are-commonly-used-in-meetings/>

### *Appendix#3 Tenses*

#### **Simple / Indefinite Present Tense**

He/She/It budgets .

I budget.

You/We/They budget.

#### **Present Continuous Tense**

He/She/It is budgeting.

I am budgeting.

You/We/They are budgeting.

#### **Present Perfect Tense**

He/She/It has budgeted.

I have budgeted.

You/We/They have budgeted.

### **Present Perfect Continuous Tense**

He/She/It has been budgeting.

I have been budgeting.

You/We/They have been budgeting.

### **Simple Past Tense**

He/She/It budgeted.

I budgeted.

You/We/They budgeted.

### **Past Continuous Tense**

He/She/It was budgeting.

I was budgeting.

You/We/They were budgeting.

### **Past Perfect Tense**

He/She/It had budgeted.

I had budgeted.

You/We/They had budgeted.

### **Past Perfect Continuous Tense**

He/She/It had been budgeting.

I had been budgeting.

You/We/They had been budgeting.

### **Simple Future Tense**

He/She/It will/shall budget.

I will/shall budget.

You/We/They will/shall budget.

### **Future Continuous Tense**

He/She/It will/shall be budgeting.

I will/shall be budgeting.

You/We/They will/shall be budgeting.



### **Future Perfect Tense**

He/She/It will/shall have budgeted.

I will/shall have budgeted.

You/We/They will/shall have budgeted.

### **Future Perfect Continuous Tense**

He/She/It will/shall have been budgeting.

I will/shall have been budgeting.

You/We/They will/shall have been budgeting.

## Estándar de cualificación



FR MNC 03  
EDICIÓN 02  
Aprobado 12/08/2019

### CATÁLOGO DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

#### Estándar de Cualificación

Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

Código  
0415-01-02-4

Versión 01

Agosto, 2020



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

### EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

#### Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37-2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2016), en su Capítulo III, establece:

#### • Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral. (p.42)

#### • Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. (p.42)

• **Componentes**

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación. (p.43)

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas. (p.8)

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros. (p.1)

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional. (p.1)

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013)

**El Campo Detallado**

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013) – Descripción de los campos detallados, el campo detallado **0415 Secretariado y Trabajo de Oficina**, incluye:

- Servicios administrativos y secretariales
- Programas administrativos
- Entrada de datos
- Secretariado en idioma extranjera
- Habilidades de teclado
- Secretariado legal (programa)
- Secretariado médico (programa)
- Operación de equipos de oficina
- Entrenamiento de recepcionista
- Programas secretariales
- Taquigrafía
- Operación de paneles de control
- Mecanografía

**Inclusiones**

- Amplios programas de secretaría que comprenden, entre otras cosas, cursos de informática, se incluyen aquí.

**Exclusiones**

- Se excluyen de este campo detallado los programas o certificaciones dedicados al uso de un software informático específico y se incluyen en el campo detallado 0611 «Uso de computadores».
- La gestión de la oficina se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0413 «Gestión y administración».
- Los programas de recepcionistas de hotel se excluyen de este campo detallado y se incluyen en el campo detallado 1013 «Hotelería, restaurantes y servicios de banquetes» (p.18).



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
 0415-01-02-4

#### CRÉDITOS

##### Elaboración

- ✓ Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la elaboración del Estándar de Cualificación<sup>2</sup>:

Rocio Quirós Campos - MEP, DETCE  
 Idalmi Sankey González - MEP, DETCE  
 Maricel Cox Alvarado - MEP, DETCE  
 Brandon Solís Chaverri - UTN  
 Eufemia Salazar Rodríguez - UTN

- ✓ Personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en la validación del Estándar de Cualificación:

CINDE

- ✓ Personas que representan la Instancia de Gestión y Registro de Estándares de Cualificación que asesoraron durante el proceso:

Lourdes Castro Campos - MNC-EFTP-CR

##### Aprobación

Nombre y firma de Ministro de Educación  
 Pública, presidente de la CIIS

Fecha y sello



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
 0415-01-02-4

##### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el Acuerdo N° 003-02-2021, el día diez del mes junio del año dos mil veinte.

<sup>2</sup> Se anexa el listado de organizaciones, instituciones y empresas, informante clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

#### I. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

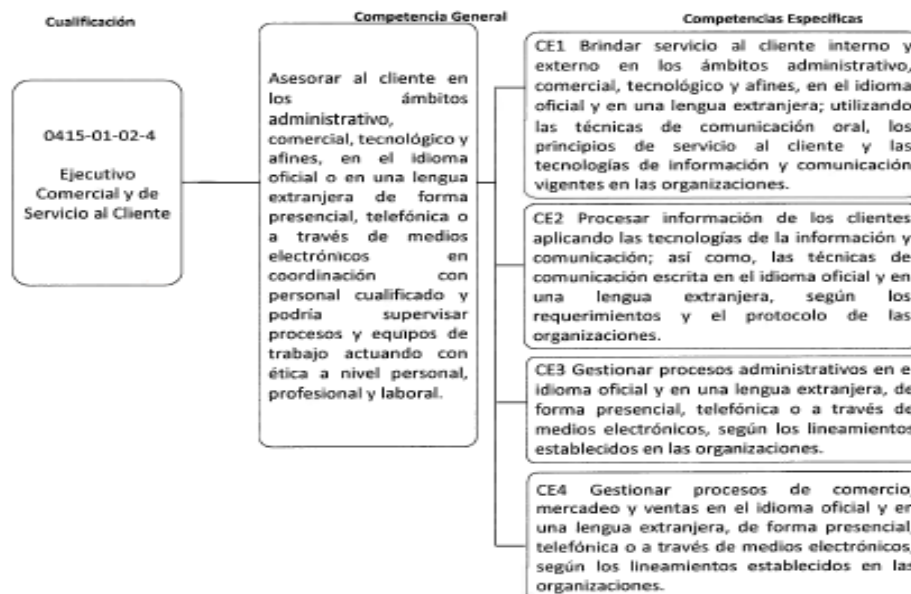
- 1) **Código Cualificación:** 0415-01-02-4
- 2) **Cualificación (Nombre):** Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
- 3) **Nivel de cualificación:** Técnico 4
- 4) **Campo Ampio:** 04 Administración de Empresas y Derecho
- 5) **Campo Específico:** 041 Educación Comercial y Administración
- 6) **Campo Detallado:** 0415 Secretariado y Trabajo de oficina
- 7) **Campo Profesión:** 0415-01 Secretariado
- 8) **Campo Cualificación:** 0411-01-02 Ejecutivo comercial
- 9) **Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación:** 5 años
- 10) **Fecha de actualización:** Junio 2025
- 11) **Nivel de escolaridad requerido para el ingreso:** III Ciclo de Educación General Básica
- 12) **Nivel de escolaridad requerido para la titulación:** Educación Diversificada
- 13) **Competencia General:**  
Asesorar al cliente en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.
- 14) **Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para la titulación de este:**  
No aplica.

Página 7 de 21



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

**15) Mapa de la Cualificación:**



Página 8 de 21



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

II. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje <sup>2</sup>
<b>CE1</b> Brindar servicio al cliente interno y externo en los ámbitos administrativo, comercial, tecnológico y afines, en el idioma oficial y en una lengua extranjera; utilizando las técnicas de comunicación oral, los principios de servicio al cliente y las tecnologías de información y comunicación vigentes en las organizaciones.	<p>La persona es competente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, en idioma oficial y en una segunda lengua.</li> <li>2. Utiliza las técnicas inclusivas de servicio al cliente en la atención telefónica y presencial, con base en la legislación vigente.</li> <li>3. Implementa las normas de etiqueta y protocolo en la atención al cliente, según los requerimientos de la organización.</li> <li>4. Utiliza el equipo de telecomunicaciones en llamadas nacionales o internacionales de los clientes internos y externos, según protocolos organizacionales.</li> <li>5. Resuelve situaciones relacionadas con la asistencia al cliente, con autonomía.</li> <li>6. Aplica protocolos de servicio al cliente, con base en la normativa organizacional.</li> <li>7. Atiende al cliente interno y externo en el idioma oficial y en una lengua extranjera, con respeto, ética y asertividad.</li> <li>8. Brinda información al cliente, utilizando las tecnologías de información y comunicación.</li> </ol>
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°1	
<b>Evidencias CE1</b>	
<b>Conocimiento:</b>	✓ Legislación y normativa vigente, relacionada con la atención al cliente y derechos del consumidor.

<sup>2</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

<b>Desempeño:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atiende al cliente interno y externo, aplicando las técnicas de comunicación oral, servicio al cliente, principios de calidad y las normas de etiqueta y protocolo.</li> <li>✓ Utiliza equipo tecnológico de un centro de llamadas, una plataforma de servicios u otros.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.</p>
<b>Producto:</b>	✓ No aplica.
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje
<b>CE2</b> Procesar información de los clientes aplicando las tecnologías de la información y comunicación; así como, las técnicas de comunicación escrita en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.	<p>La persona es competente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digita mensajes y tipos documentales comerciales, administrativos y afines, con velocidad y exactitud.</li> <li>2. Elabora documentos administrativos, comerciales y afines, utilizando aplicaciones ofimáticas.</li> <li>3. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte electrónico, utilizando software archivístico, según requerimientos de la organización.</li> <li>4. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte físico, según la legislación vigente y requerimientos de la organización.</li> <li>5. Emplea técnicas de comunicación escrita, con base en los lineamientos del idioma oficial y de la lengua extranjera.</li> <li>6. Redacta comunicaciones comerciales, administrativas y afines, según las necesidades organizacionales.</li> <li>7. Gestiona bases de datos en herramientas tecnológicas actuales, según la legislación vigente.</li> <li>8. Utiliza herramientas tecnológicas, según requerimientos de la organización.</li> </ol>



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
 0415-01-02-4

9. Aplica los protocolos de seguridad al utilizar las tecnologías de la información y comunicación, según los lineamientos organizacionales.

**EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°2**

**Evidencias CE2**

**Conocimiento:**

- ✓ Normas de redacción y ortografía en el idioma oficial y en una lengua extranjera.
- ✓ Legislación y normativa vigente, relacionada con la administración de archivos físicos y electrónicos.

**Desempeño:**

- ✓ Elabora tipos documentales, utilizando aplicaciones ofimáticas.
- ✓ Redacta comunicaciones comerciales y administrativas y afines, de acuerdo con la normativa del lenguaje.
- ✓ Gestiona información en soporte físico y electrónico utilizando software archivístico.

**Nota:** Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.

**Producto:**

- ✓ Tipos documentales elaborados.

**Nota:** Los productos se realizan en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
 0415-01-02-4

**Competencias específicas (CE)**

**CE3** Gestionar procesos administrativos en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.


**Resultados de aprendizaje<sup>4</sup>**

La persona es competente cuando:

1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos administrativos, según los requerimientos de la organización.
2. Organiza la operación en el centro de llamadas, en la plataforma de servicios y afines, según los requerimientos de la organización.
3. Tramita documentación de importación y exportación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la organización.
4. Procesa la información del cliente usando equipo especializado y herramientas tecnológicas.
5. Propone mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines, según procedimientos organizacionales.
6. Interpreta las métricas de atención al cliente, de acuerdo con los objetivos de la organización.
7. Genera informes relacionados con las plataformas de servicios, con base en principios estadísticos.
8. Aplica principios contables, según requerimientos de la organización.
9. Implementa principios de la legislación laboral en el desempeño de sus funciones, según requerimientos organizacionales.
10. Aplica principios de supervisión a las personas colaboradoras en las plataformas de servicio, según los lineamientos de la organización.

<sup>4</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.



 <p>Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0413-01-02-4</p>	
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°3	
Evidencias CE3	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas de calidad</li> <li>✓ Elementos de estadística descriptiva</li> <li>✓ Principios contables</li> </ul>
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestiona documentación administrativa.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.</p>
Producto:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines.</li> <li>✓ Informe relacionado con las plataformas de servicios.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.</p>

Página 13 de 20

 <p>Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0413-01-02-4</p>	
Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje <sup>1</sup>
CE4 Gestionar procesos de comercio, mercadeo y ventas en el idioma oficial y en una lengua extranjera, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos, según los lineamientos establecidos en las organizaciones.	<p>La persona es competente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos comerciales, según los requerimientos de la organización.</li> <li>2. Realiza transacciones comerciales físicas o electrónicas, a nivel nacional e internacional, con base en normas legales.</li> <li>3. Aplica fundamentos de mercadeo, según las necesidades de la organización.</li> <li>4. Utiliza estrategias de mercadeo digital para comercialización de productos y servicios, según los requerimientos de la organización.</li> <li>5. Realiza trámites de compra y venta de producto, según los procedimientos de la organización.</li> <li>6. Tramita cobros y cambios de productos y servicios, según los procedimientos de la organización.</li> <li>7. Interpreta las métricas de ventas y marketing, de acuerdo con los objetivos de la organización.</li> <li>8. Genera informes de mercadeo y ventas, con base en los datos comerciales.</li> </ol>
EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°4	
Evidencias CE4	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos de estadística descriptiva</li> <li>✓ Fundamentos de mercadeo</li> <li>✓ Principios de comercio internacional</li> </ul>
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comercializa productos y servicios a nivel nacional e internacional.</li> <li>✓ Tramita la documentación de comercio nacional e internacional.</li> </ul>

<sup>1</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.

Página 14 de 20



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

	<p><b>Nota:</b> Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.</p>
<b>Producto:</b>	<p>✓ Informe de mercadeo y ventas.</p> <p><b>Nota:</b> Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.</p>



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

### III. RESULTADOS DE APRENDIZAJE TRANSVERSALES A TODAS LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS<sup>6</sup>

1. Cumple la normativa vigente relacionada con salud ocupacional, calidad y ambiente, entre otras.
2. Implementa buenas prácticas comunicativas en la atención al cliente interno y externo.
3. Atiende indicaciones verbales y escritas respetando la jerarquía organizacional.
4. Trabaja con ética, orden y responsabilidad.
5. Emplea medios y canales establecidos por la organización para una comunicación asertiva y trabajo en equipo.
6. Mantiene una actitud positiva para el aprendizaje.
7. Respeta las diferencias culturales y sociales de los clientes.
8. Utiliza herramientas colaborativas para su desempeño.
9. Implementa soluciones creativas e innovadoras a procesos del campo laboral.
10. Aplica técnicas de negociación en el cumplimiento de su labor.
11. Implementa principios de liderazgo en el desarrollo de su trabajo.

*En relación con la adquisición de una lengua extranjera y la aplicación en la cualificación "0415-01-02-4 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente". La persona debe dominar en un nivel intermedio, las siguientes competencias lingüísticas:*

**Nivel intermedio alto B2.**

**Comprensión auditiva:**

Distingue el idioma estándar expresado, en persona o transmitido por diferentes medios de comunicación: sobre temas conocidos o desconocidos en contextos personal, social, académico o vocacional; la comunicación solamente puede ser influenciada o confundida por ruidos fuertes, o discursos articulados inadecuadamente o por el uso de frases idiomáticas.

<sup>6</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren siempre de los siguientes: salud



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

#### Comprensión de lectura:

Distingue textos con un alto grado de independencia, adaptando el estilo, la velocidad de lectura y finalidades y utilizando fuentes de referencias apropiadamente seleccionadas. Tiene un amplio vocabulario activo de lectura, pero puede tener alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

#### Expresión escrita:

Compone textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando la información y argumentos de diferentes fuentes.

#### Expresión oral:

Interactúa con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia gama de temas, fundamentando su opinión con detalles de apoyo apropiados e ideas relevantes.

#### IV- CONTEXTO LABORAL:

##### 16) Condiciones del contexto laboral:

- ✓ Trabajar bajo presión
- ✓ Trabajar en horarios rotativos
- ✓ Mantener una misma posición la mayor parte de la jornada laboral
- ✓ Trabajar con concentración para coordinar escucha y escritura simultánea en idioma oficial o en un segundo idioma
- ✓ Resolver problemas aplicando el buen juicio
- ✓ Atender diversos perfiles de clientes
- ✓ Asumir variadas tareas simultáneamente
- ✓ Trabajar con alta exigencia manual y visual

##### 17) Ámbito de aplicación de la cualificación:

- ✓ Organizaciones públicas y privadas
- ✓ Plataformas de servicio
- ✓ Empresas de comercio Internacional
- ✓ Empresas de servicios médico
- ✓ Empresas de servicios tecnológicos
- ✓ Empresas de centros de llamadas



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

#### 18) Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR):

- ✓ 422 Empleados de Servicios de Información al cliente
- ✓ 4222 Empleados de Centros de llamadas
- ✓ 4223 Telefonistas
- ✓ 4224 Recepcionistas de hotel
- ✓ 4225 Empleados de ventanillas de informaciones
- ✓ 4226 Recepcionistas (general)
- ✓ 4227 Entrevistadores de encuestas y de investigaciones de mercados
- ✓ 4229 Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes.

#### 19) Estándares de Cualificación vinculados y contenidos en el Catálogo de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- ✓ 0415-01-02-3 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente.

#### 20) Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

##### INCUAL, España:

- ✓ INCUAL - COM087\_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.
- ✓ INCUAL - COM085\_2 Actividades de venta.
- ✓ INCUAL - ADG307\_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.

##### Chile-Valora:

- ✓ Chile Valora - P-8220-4222-001-V01 Operador de Call Center.
- ✓ Chile Valora - P-5222-4110-001-V02 Oficinista Portuario.



Ejecutivo Central y de Servicio al Cliente  
0415-01-02-4

## VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### Terminología asociada a la cualificación:

- ✓ **Ámbitos:** se refiere a los diferentes espacios tecnológicos, administrativos, médicos, legales, centro de atención telefónica, aduanas, comercio exterior y afines donde podrá desempeñarse el graduado.
- ✓ **Métricas de atención al cliente:** son indicadores para determinar entre otros aspectos la satisfacción del cliente. Ejemplo: Indicadores principales para la medición del servicio al cliente según número de llamadas recibidas y clientes satisfechos.

## VII. ANEXO

### Listado de organizaciones, instituciones empresas, informantes clave, durante el proceso de elaboración del Estándar de Cualificación.

- ✓ L3 Harris
- ✓ Auxis
- ✓ Boston Scientific
- ✓ ICU Medical
- ✓ Tech Data
- ✓ VM ware
- ✓ 3M
- ✓ Avantor
- ✓ Qualfon
- ✓ Eurofins
- ✓ Stratus Video
- ✓ Amazon

Página 21 de 21