



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 ● ● ● Duodécimo año

Educación Diversificada Técnica

Tabla de contenido

Créditos	6
Autoridades	6
Equipo técnico	7
Colaboradores del diseño curricular	7
Equipo técnico.	8
Colaboradores del diseño curricular	8
Docentes colaboradores de especialidad técnica.	9
Docentes colaboradores Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive.....	10
Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas	10
Instituciones u organizaciones colaboradoras	10
Presentación.....	13
Descripción de la carrera técnica.	15
Fundamentación.....	17
Enfoque curricular.....	25
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.....	31
Estudiante	31
<i>Competencia general</i>	31
<i>Competencias específicas</i>	32
<i>Competencias genéricas</i>	32
<i>Competencias para el desarrollo humano</i>	34



Docente	37
Diseño curricular	40
Esquema formato del diseño curricular.....	41
Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica	42
Orientaciones para el docente	43
Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución	47
Planeamiento del proceso de aprendizaje.....	49
Plan anual.....	49
Esquema formato plan anual.	50
Plan de práctica pedagógica	51
Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....	54
Evaluación del proceso de aprendizaje	55
Estructura curricular	61
Mapa curricular.....	62
Malla curricular	65
Nivel: Décimo.....	65
Nivel: Undécimo	71
Nivel: Duodécimo	79
Subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.....	83
Subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.....	100

English Oriented to Business and Customer Service Executive.....	117
Description.....	118
CEFR Guidelines	121
Rationale	122
The Complexity Paradigm	123
Social Constructivism	124
The Paradigm of Rationalism	125
• Student-Centered Education.....	125
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	125
• Education for Sustainable Development.....	125
• Planetary Citizenship with National Identity	126
• Digital Citizenship with Social Equity	126
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....	129
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach	131
The Action Oriented Approach	131
Task Based Language Teaching (TBLT)	133
Seven Principles for Task-Based Language Teaching.....	135
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	137
English for Specific Purposes (ESP)	138
The Methodology Used in the Classroom	139

Curricular Design Template Elements.....	141
Curriculum Template	144
Planning	146
Annual Learning Plan.....	146
Pedagogical Practice Plan.....	148
Curricular Structure	156
Curricular Grip.....	157
Curriculum Scope and Sequence.....	159
Grade: Twelfth	159
Curricular Design	164
Referencias.....	202
References	207
Glosario de términos.....	210
Estándar de cualificación.....	235

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.

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 Aserrí

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.

Arlley 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 vigente 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 ¹ : Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado ² : 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 ³ : Elija un elemento.	
Resultados de Aprendizaje		Saberes esenciales	Indicador de logro ⁴
1.			
2.			
3.			

¹ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

² Según el Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

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

⁴ 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 ⁵ : 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 ⁶ : 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	

⁵ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

⁶ 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



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 aplicado 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	960	24	960	24	600

Mapa curricular.

Décimo

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

<p>1 Administración de oficinas y gestión de la calidad</p> <p>80 Horas</p>	<p>2 Estadística descriptiva e instrumentos de calidad</p> <p>80 Horas</p>
<p>3 Comunicación oral y escrita</p> <p>80 Horas</p>	<p>4 Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial</p> <p>80 Horas</p>

Undécimo

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

<p>1 Contabilidad para empresas de servicios</p> <p>40 Horas</p>	<p>2 Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos</p> <p>40 Horas</p>
<p>3 Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente</p> <p>40 Horas</p>	<p>4 Quality Customer Service, instrumental English</p> <p>40 Horas</p>

Duodécimo

1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente

<p>1 Legislación laboral</p> <p>40 Horas</p>	<p>2 Economía y comercio electrónico internacional</p> <p>80 Horas</p>
<p>3 Centro de llamadas y atención al cliente</p> <p>80 Horas</p>	



Décimo

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

1	2
Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información	Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales
144 Horas	144 Horas

3
Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente
32 Horas

Undécimo

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

1	2
Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales	Administración de documentos en físico y electrónicos
144 Horas	144 Horas

3
Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente
32 Horas

Duodécimo

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

1	2
Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales	Producción de documentos comerciales complejos
80 Horas	80 Horas

3
Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente
40 Horas



Undécimo

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

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

Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los principios generales de la administración, la estructura organizacional y los procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de empresa. 2. 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. 3. Desarrollar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en las labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y según normativas ISO vigentes. 4. Contrastar con ideas y argumentos amplios y complejos, tomando en cuenta los diversos puntos de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional. 2. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales. 3. Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.



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

<p>1. Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información. (144 horas)</p>	<p>2. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales (144 horas)</p>	<p>5. Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente (32 horas)</p>
--	---	--

Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<ol style="list-style-type: none"> Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información. 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. Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Desarrollar capacidades en el acceso a información de Internet en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de las fuentes. Examinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia. Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para la protección el planeta según buenas prácticas ambientales vigentes.

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

<p>1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales. (144 horas)</p>	<p>2. Administración de documentos en físico y electrónico (144 horas)</p>	<p>3. Centro corporativo Comercial y de Servicio al Cliente (32 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
<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>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías. 2. Examinar el mercado y su entorno, aplicando herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadora, utilizando las herramientas y metodologías vigentes. 2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de un producto mínimo viable aplicando metodologías vigentes. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio 2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio. 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. 	<p>Resultados de aprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

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

<p>1. Oportunidades de negocios (40 horas)</p>	<p>2.Modelo de negocios (32 horas)</p>	<p>3.Creación de empresas (68 horas)</p>	<p>4.Plan de vida (20 horas)</p>
---	---	---	---

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

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



Undécimo

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

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

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)
Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje	Resultados de aprendizaje
<p>1. Identificar las implicaciones en las relaciones laborales, empleado y empleador según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.</p> <p>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.</p> <p>3. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para el desempeño de sus derechos y obligaciones laborales según</p>	<p>1. Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.</p> <p>2. Aplicar los elementos de matemática financiera en operaciones básicas según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.</p> <p>3. Distinguir el vocabulario técnico y la estructura del sistema comercial costarricense, de las instituciones gubernamentales, y cámaras exportadoras u otras, involucradas en los procesos de exportación e</p>	<p>1. Distinguir la organización y las funciones del departamento o plataforma de servicio al cliente según el tipo de organización o empresas.</p> <p>2. Brindar asesoría al cliente aplicando los procedimientos de calidad establecidos en las plataformas de servicio.</p> <p>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.</p> <p>4. Gestionar las reclamaciones aplicando los principios básicos y el proceso de tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones, según</p>



<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>importación establecidas en la legislación vigente.</p>	<p>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

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



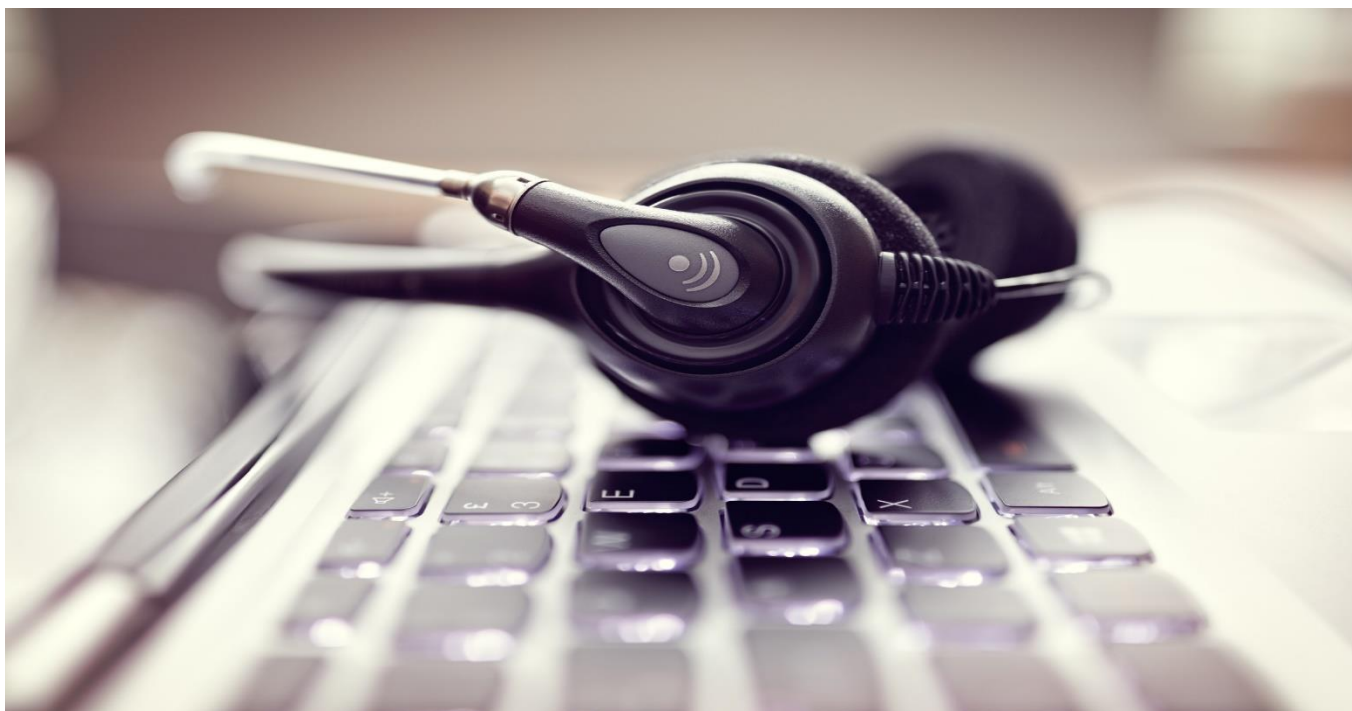
representación gráfica e interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad.

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 las unidades de estudio que integran esta subárea:

- **Legislación Laboral:** El estudiante comprenderá el conjunto de leyes que regulan las actividades laborales como trabajador o como patrono, los derechos y obligaciones. Estudiará el Código de Trabajo y la reforma de la Ley Procesal Laboral.
- **Economía y Comercio Internacional:** Los estudiantes aprenderán nociones generales sobre la economía y el comercio internacional. Conocerá la tramitología del intercambio, compra y venta de bienes y servicios para la importación y exportación. También, los tratados de libre comercio más importantes para Costa Rica, así como conceptos de economía que le permitirán obtener una visión global de la economía y el comercio internacional para apoyar las gestiones en el sector servicios, industria y comercio.
- **Centro de llamadas y la atención al cliente:** En esta unidad el estudiante aprenderá elementos importantes de la comunicación empresarial para transmitir la imagen corporativa y gestionar la satisfacción del cliente. También, conocerá aspectos de la organización del departamento de servicio al cliente para comunicarse, informar, asesorar, dar seguimiento y obtener la fidelización del cliente hacia la empresa u organización.

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 Legislación Laboral	5.....	40
② Economía y Comercio	10.....	80
③ Centro de llamadas y atención al cliente	10.....	80

Especialidad ⁷ : Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado ⁸ : 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo
--	--	---	-------------------------

⁷ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

⁸ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).



Subárea: Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: Legislación laboral	Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: 11. Solución de problemas		Eje política educativa⁹: Educación para el desarrollo sostenible

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Identificar las implicaciones de las relaciones laborales entre empleado y empleador, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Código de trabajo 1943 y La Ley N° 9343 la Reforma procesal laboral, 2015 <ul style="list-style-type: none"> • Derecho laboral, conceptos • Tipos de jornada laboral • Modalidades de pago • Elementos de los contratos de trabajo • Deberes y derechos empleado y empleador • Reglas sobre discriminación en el trabajo. • Días de pago obligatorio • Días de pago no obligatorio • Seguridad jurídica • Formalidades de la carta de renuncia y despido, exigencias, requisito consecuencias legales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los conceptos básicos propios del derecho laboral. • Distingue los tipos de jornada y modalidades de pago. • Identifica los elementos de los contratos de trabajo que rigen los derechos y deberes del trabajador y patrono, según la legislación vigente. • Determina las implicaciones de las relaciones laborales entre trabajador y patrono, a partir de la resolución de casos laborales reales, según las formalidades de la carta de renuncia, despido y procesos de seguridad

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		jurídica de la legislación laboral vigente.
2. Realizar cálculos relacionados con indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal, de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y derechos vigentes, aplicando lo establecido en la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad social • Ley de Igualdad Social de la Mujer • Ley de protección al trabajador 2000 <ul style="list-style-type: none"> • Garantías sociales • Cálculos sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Suspensión o terminación de la relación laboral • Indemnización con o sin responsabilidad patronal • Vacaciones • Aguinaldo • Cesantía • Deducciones de ley, cargas sociales aplicadas a planilla de empresa <ul style="list-style-type: none"> • Ley de capitalización laboral • Caja Costarricense de Seguro Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreta elementos fundamentales de la legislación laboral vigente costarricense. • Explica la legislación laboral relacionada con indemnizaciones, según tipos de jornada, remuneración y legislación vigente. • Realiza cálculos de vacaciones, aguinaldo, indemnizaciones por cesación de la relación laboral y deducciones de ley con la información suministrada en estudio de casos, según legislación vigente.
3. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas en situaciones propias relacionadas con lo establecido en la legislación laboral costarricense.	<p>Solución de problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Actitud hacia los problemas. • Generación de soluciones alternativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica situaciones que pueden entenderse como problema en el laboral según la normativa vigente. • Interpreta procesos para la solución de problemas.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Procesos para la solución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera oportunidades y alternativas que brinden solución a los problemas identificados aplicando la normativa vigente.
1. Explicar la importancia del Objetivo 10 Reducción de las Desigualdades de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible según la agenda 2030.	<ul style="list-style-type: none"> Objetivo 10 ODS: Reducción de las desigualdades. <ul style="list-style-type: none"> Propósito: Reducir la desigualdad en y entre los países. Estadísticas. Metas. Desafíos y Oportunidades. Buenas prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el propósito del Objetivo 10 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible: Reducción de las desigualdades. Distingue la importancia de la agricultura sostenible para el cumplimiento de las metas propuestas. Describe desafíos, oportunidades y buenas prácticas para el cumplimiento del Objetivo 10.

Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado ¹⁰ : 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo
Subárea: Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: Economía y comercio		Tiempo estimado: 80 horas

¹⁰ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).



Competencias para el desarrollo humano: 14. Pensamiento crítico

Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de economía: Conceptos básicos: <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Diferencia entre microeconomía y macroeconomía • Desarrollo sostenible. Factores de producción: <ul style="list-style-type: none"> • Tierra, trabajo, capital, desarrollo empresarial y tecnológico. • Agentes económicos. • Oferta y demanda. • Mercado y precios. • Indicadores económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce conceptos básicos de economía y su relación con las funciones empresariales. • Diferencia entre economía y macroeconomía de acuerdo con los factores económicos y teorías generales relacionadas. • Identifica los factores de la producción relacionados con la empresa según la economía.
2. Aplicar elementos de matemática financiera en operaciones básicas, según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.	<ul style="list-style-type: none"> • Matemática Financiera: • Operaciones básicas: <ul style="list-style-type: none"> • Redondeo • Regla de tres • Interés simple: • Concepto • Importancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los elementos de la matemática financiera en operaciones básicas según información vigente. • Realiza operaciones matemáticas básicas, con descuento simple y descuento

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Simbología • Fórmulas • Tiempo exacto • Tiempo ordinario • Descuento simple: • Concepto • Importancia • Fórmulas • Descuento por pronto pago: • Importancia • Concepto • Fórmulas 	de pronto pago, según las reglas y fórmulas destinadas para estos efectos.
3. Distinguir el vocabulario técnico y la estructura del sistema comercial costarricense, instituciones gubernamentales y cámaras exportadoras u otras involucradas en los procesos de exportación e importación establecidas en la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia entre exportación e importación • Instituciones gubernamentales y privadas relacionadas con el comercio de Ministerio de Hacienda, Dirección General de Aduanas, (Procomer, Cadexco), exportación e importación de productos • Vocabulario técnico de importación y exportación en español e inglés <ul style="list-style-type: none"> • oferta exportable • sectores 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las funciones de las instituciones gubernamentales, cámaras exportadoras u otras involucradas en los procesos de exportación e importación establecidas en la legislación vigente. • Identifica vocabulario técnico de importación y exportación en español e inglés



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • regímenes especiales • acuerdos 	<ul style="list-style-type: none"> • Determina los requisitos según producto y las instituciones relacionadas de acuerdo con la estructura del sistema comercial costarricense.
<p>4. Determinar los requisitos, trámites y procedimientos para la exportación e importación de productos, así como los países con los cuales Costa Rica tiene acuerdos, según tratados de libre comercio y la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites y procedimientos para exportar e importar (el paso a paso) • Definición y funciones <ul style="list-style-type: none"> • Registro (ventanilla única) • Código arancelario • Clasificación • Factura comercial • Conocimiento de embarque • Certificado de origen • Manifiesto • Certificado de libre venta • Permiso de exportación (notas técnicas) • Declaración única aduanera <p>Decreto 33452, Reglamento sistema ventanilla única.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el vocabulario técnico y la documentación requerida para trámites aduaneros de exportación e importación, según normas establecidas por los organismos fiscalizadores de los procesos de comercio exterior. • Interpreta flujogramas del procedimiento (paso a paso) y tramitología para exportar e importar, según la legislación vigente y los procesos de comercio exterior. • Identifica las instancias asociadas a las autorizaciones y a la documentación requerida para exportaciones e

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos comerciales de exportación e importación: <ul style="list-style-type: none"> • DUA • Factura comercial • Documento de transporte <ul style="list-style-type: none"> • Carta porte (transporte terrestre) • Guía aérea (transporte aéreo) • Conocimiento de embarque • FAUCA (Centroamérica) y otros • Documentos adicionales <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones de calidad • Notas técnicas • Certificado de origen • Lista de embarque • Estudio de casos exportación e importación • Ministerio de Economía Industria y Comercio, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Recursos Naturales, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Hacienda. 	importaciones de productos o servicios.
5. Identificar la clasificación arancelaria, los Incoterms y los aspectos básicos de la herramienta TICA, según normas establecidas por los organismos	Definiciones usos <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación arancelaria • Incoterms 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la clasificación arancelaria de Costa Rica, según tipo de mercancía el

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
fiscalizadores de los procesos de comercio exterior.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema TICA • Medios de pago internacional • Medios de transporte internacional • Logística 	<p>código internacional de aduanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describe el procedimiento para uso de la herramienta TICA, según organismos fiscalizadores del proceso de comercio exterior en Costa Rica. • Explica los medios de transporte y pagos internacionales utilizados para el comercio internacional, según logística establecida en Costa Rica.
6. Interpretar con precisión evidencia, información, enunciados, gráficas y preguntas relacionadas con la economía y el comercio.	<p>Pensamiento crítico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Elementos. • Problemas del pensamiento egocéntrico. • Razonamiento. • Características intelectuales. • Pensamiento crítico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe la importancia del pensamiento crítico en la evaluación de información relevante relacionada con la economía y el comercio. • Explica los elementos y características del pensamiento crítico.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> • Llega a conclusiones y soluciones argumentando reflexivamente sobre aspectos propios de la economía y el comercio.
<p>4. Fomentar espacios reflexivos sobre la ciudadanía digital con equidad social según los derechos universales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos universales de la Unesco • Equidad • Igualdad • Valores respeto, tolerancia • Diversidad cultural • Hábitos saludables, aseo higiene personal • Principios de Netiqueta 	<ul style="list-style-type: none"> • Aporta puntos de vista respetando la individualidad y los derechos universales de los demás usando las herramientas para el comercio nacional e internacional. • Utiliza la tecnología aprendiendo, reflexionando y compartiendo información sobre la diversidad cultural, hábitos saludables, y derechos humanos, economía y comercio siguiendo los principios de la netiqueta.



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado¹¹: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo
Subárea: Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: Centro de llamadas y atención al cliente	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: 4. Comunicación asertiva		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Identificar la organización y funciones del departamento o plataforma de servicio al cliente, (call center, contact center) según el tipo de sector: salud, financiero, transporte –aerolínea, hoteles, otros.	<ul style="list-style-type: none"> Definición de contact center y call center Sectores organizacionales a los que brinda servicios salud, financiero, transporte – aerolínea, hoteles, otros. Organización del departamento Funciones del departamento de atención al cliente Interrelación del departamento con los otros en la empresa u organización 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce las funciones del departamento de atención al cliente o plataformas de servicio, según los sectores organizacionales. Distingue la organización del departamento o plataforma de servicio al cliente. Explica el funcionamiento del call center, contact center y del departamento

¹¹ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		de atención al cliente según su interrelación con los otros en la empresa u organización.
<p>2. Brindar asesoría al cliente aplicando los procedimientos de calidad establecidos en las plataformas de servicio, call centers y contact centers según el sector salud, financiero, transporte –aerolínea, hoteles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicación para la atención al cliente. • Fases para la atención al cliente • Procedimientos de calidad para la asesoría al cliente • Canales de comunicación en las empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue técnicas de comunicación para la atención al cliente. • Discrimina las fases para la atención al cliente. • Aplica procedimientos de calidad para la asesoría al cliente • Practica la atención al cliente según las fases del proceso establecidas en cada área del Departamento. • Aplica las técnicas de comunicación según los procedimientos de calidad establecidos en las plataformas de servicio, call center o contact centers



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Factores determinantes del comportamiento de clientes • Grados de satisfacción según necesidades del cliente • Técnicas de fidelización <ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas de fidelización • Ofertas comerciales • Encuestas de satisfacción • Blogs de resolución de problemas • Presencia en redes sociales y otros • Seguimiento, llamadas. • Tratamiento y gestión de la información comercial, uso de los CRM, relaciones con los clientes (client relation ship management) • Función de un sistema CRM • Características de un CRM • Evaluación del servicio y fidelización del cliente. • Tratamiento y control del servicio al cliente • Derechos y deberes del consumidor • Factores que determinan el grado de satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los factores determinantes en el comportamiento de los clientes. • Explica los grados de satisfacción según necesidades del cliente. • Discrimina las técnicas e fidelización. • Determina las acciones de seguimiento para la fidelización de los clientes según sus necesidades y de acuerdo con el sector organizacional de la plataforma de servicio. • Identifica las técnicas de fidelización según las necesidades del cliente.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Gestionar las reclamaciones aplicando los principios básicos y el proceso de tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones, según lineamientos establecidos en diferentes plataformas de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principios básicos en la gestión de reclamaciones • Proceso de un reclamo • Documentos propios de una reclamación • Reclamos electrónicos • Procedimiento para tratar consultas, quejas y reclamos • Técnicas de servicio al cliente • Tipos de cliente • Proceso de atención comercial • Técnicas para resolver conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los principios básicos en la gestión de reclamaciones. • Distingue el proceso de un reclamo. • Identifica los documentos propios de una reclamación • Aplica procedimientos en la gestión de reclamaciones con base en los principios del proceso de las reclamaciones y los estándares organizacionales. • Diferencia las quejas, consultas y reclamos según la normativa vigente en la institución y los deberes y derechos del consumidor. • Distingue las técnicas de servicio al cliente para resolución de problemas, según legislación vigente. • Aplica el protocolo de atención al cliente según el tipo de cliente y las



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		necesidades del adulto mayor y de la persona con discapacidad.
1. Emplear formas de comunicación asertiva en la convivencia con las personas.	<p>Comunicación asertiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Obstáculos para ser una persona asertiva: <ul style="list-style-type: none"> • Agresivo y pasivo. • Técnicas para la comunicación asertiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de comunicación asertiva. • Compara rasgos humanos de la persona asertiva, pasiva y agresiva. • Aplica técnicas de comunicación asertiva en contextos de su área de formación técnica.
2. Explicar la importancia del Objetivo 8 de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible según la agenda 2030.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo 8 ODS: Trabajo decente y crecimiento económico. <ul style="list-style-type: none"> • Propósito: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos Estadísticas. • Metas. • Desafíos y Oportunidades. • Buenas prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el propósito del Objetivo 8 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos • Describe desafíos, oportunidades y buenas prácticas para el cumplimiento del Objetivo 8.



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



EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

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 40 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, comerciales y sociales:** El estudiante adquiere conocimientos generales sobre redes, el almacenamiento de datos masivos (big data) para el manejo de herramientas que permiten extraer, analizar y transformar los datos en información útil para realizar distintas estrategias de mercadeo digital (marketing digital) para asistir en la elaboración de campañas en medios multicanal y la interpretación de indicadores, análisis y toma de decisiones corporativas, según la empresa. Así como también la legislación que regula el tratamiento de la información y las políticas de privacidad.
- **Producción de documentos comerciales complejos:** Producirá documentos legales, comerciales y sociales según se requiera, tales como informes, edictos, contratos, resoluciones y otros.

También organizará y presentará información a partir de las técnicas de digitación, desarrollando una velocidad mínima de 70 p.p.m. durante el curso lectivo.

- **Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al cliente:** Los estudiantes podrán desarrollar las labores de oficina y de plataforma de servicios con equipo tecnológico, software archivístico y otros, comercializarán bienes y servicios para interactuar con la comunidad docente, administrativa y estudiantil de la institución y otras, brindando servicios profesionales. También, ejecutarán 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 el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico

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

① Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales	10.....	80
② Producción de documentos comerciales complejos	10.....	80
③ Centro Corporativo Secretarial y Servicio al cliente.....	5.....	40



Especialidad: Ejecutivo comercial y de servicio al cliente.	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo
Subárea: Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.		Tiempo estimado: 80 horas
Competencias para el desarrollo humano: 6. Compromiso ético		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Explicar el funcionamiento y la conectividad de los sistemas de comunicación y las redes.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de datos. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Términos de redes • Tipos de sistemas de comunicación de datos • Aplicaciones • Redes <ul style="list-style-type: none"> • Privadas, públicas, domésticas • Tipos, PAN, LAN, WAN • Inalámbrica • La nube, la niebla, perímetro <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos • Características • Utilidades y aplicaciones • Tipos de relaciones en las redes 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce conceptos y términos básicos de comunicación de datos y redes. • Describe el funcionamiento de los sistemas de comunicación y las redes de acuerdo con manuales específicos. • Identifica las utilidades y aplicaciones de la comunicación de datos y

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en la red • Modelo de Interconexión • Componentes de hardware en la red • Servidores, ruteadores, switches • Cómo viajan los datos • Plantas de cable y de cableado • Diagrama de flujo de una red • Creación de red simple 	<p>redes, según protocolos y la seguridad en la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica el procedimiento para la creación de redes simples apoyándose en programas gratuitos y educativos, de acuerdo con el contexto, lineamientos y protocolos especializados.
2. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Datos: <ul style="list-style-type: none"> • Valor de los datos. • Datos y datos masivos. • Datos abiertos y privados. • Datos estructurados y no estructurados. • Datos almacenados y en movimiento. • Administración de datos masivos. • Evolución hacia los datos masivos. • Tecnologías de administración básica de datos. • Bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Características. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los tipos de datos y su relación con bases de datos. • Diferencia los tipos de datos mediante la manipulación y análisis de la información. • Distingue los usos y aplicaciones de las bases de datos y su aporte al quehacer cotidiano.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Usos y aplicaciones. • Aportes al trabajo cotidiano. • Aspectos básicos del análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Uso de datos masivos. • Tipos de análisis de datos. • Ciclo de vida del análisis de datos. • Fuente y preparación de los datos. • Adquisición de datos y preparación. 	
3. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de las bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Campos, registros, llaves. • Relaciones, tablas. • Formularios, consultas e informes. • Entorno: <ul style="list-style-type: none"> • Menús. • Funciones. • Herramientas. • Ventanas de trabajo. • Trabajo con: <ul style="list-style-type: none"> • Tablas, formularios. • Consultas, impresión. • Operaciones básicas: <ul style="list-style-type: none"> • Agregar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los elementos y aplicaciones de las base de datos. • Identifica herramientas del software para el manejo de tablas, formularios y consultas. • Realiza bases de datos utilizando las herramientas licenciadas y de código abierto.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar. • Eliminar. • Funciones, gráficos. • Exportar e importar datos. • Combinación de tablas, registros. • Asistentes, formularios o auto formularios. • Búsquedas. • Consultas: • Utilización. • Selección de tablas. 	
<p>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, representación gráfica e interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mercadeo <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Las 4 P (producto, precio, promoción y plaza) • Estudio de mercado • Mercadeo digital (e-marketing) <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Objetivo y uso en las empresas • Las 4 P e-marketing (Persona, personalización, participación (Peer to Peer) y predicción) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de mercadeo y mercadeo digital. • Contrasta las 4 P del mercado: producto, precio, promoción y plaza. • Compara las diferencias y similitudes del mercadeo tradicional y el mercadeo digital para el posicionamiento de marcas e imagen, de



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de datos para mercadeo digital <ul style="list-style-type: none"> • Campañas (marca, posicionamiento) • Canal digital/multicanal (redes, sociales, correo electrónico, chats, foros, otros.) • Segmentación de clientes • Indicadores/Predicciones • Selección datos • Representación gráfica • Gustos y preferencias del cliente • Fidelización de clientes • Tendencias de mercado • Seguridad ante fraude • Políticas de privacidad • Ley N.º 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y sus reformas • Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal • N° 9048 • Ley 8968 Protección de las personas frente al tratamiento personales y su reglamento 	<p>acuerdo con las necesidades de las empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliza herramientas digitales gratuitas tales como redes sociales, comunidades y chats, en la realización de proyectos de e-marketing multicanal acordes con el manejo, selección, representación gráfica e interpretación de datos y sus indicadores. • Efectúa simulaciones relacionadas con campañas promocionales, aplicando los principios del mercadeo digital y considerando el contexto, herramientas disponibles y propósito de la empresa o institución educativa. • Interpreta políticas y normativa vigente relacionada con protección de datos y privacidad.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 7957 de información no divulgada. • Licencia para contenidos digitales • Ley Derechos de autor, 6683 CR 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreta indicadores y gráficos considerando gustos y preferencias del consumidor petando la legislación de privacidad de la información.
5. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ética <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Principios y valores: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Probidad. • Anticorrupción. • Compromiso. • Legislación vigente relacionada con el tratamiento de los datos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de ética. • Distingue el alcance de los principios y valores: respeto, probidad, anticorrupción, compromiso. • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de Información: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Importancia. • Aplicabilidad en el quehacer del área de formación técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica el concepto y la importancia del autoaprendizaje.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none">• Perspectivas:• Académicas, Comerciales,• Laborales y Éticas	<ul style="list-style-type: none">• Identifica la importancia del autoaprendizaje en el manejo de herramientas digitales para la elaboración de productos digitales.• Realiza cronogramas que le permitan la administración del tiempo como recurso para el cumplimiento de las metas propuestas.

Especialidad: Ejecutivo comercial y de servicio al cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo
Subárea: Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: Producción de documentos comerciales complejos		Tiempo estimado: 80 horas
Competencias para el desarrollo humano: Juicio y toma de decisiones		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Digitar textos, informes, documentos legales, comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, de digitación, de velocidad y de exactitud.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos legales: <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones • Oficios • Escritura • Hipoteca • Certificado de prenda • El recurso • Edicto • La resolución • Notificaciones • Instancias • La denuncia • Carta poder • Decretos • Citatorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue tipos de documentos legales. • Identifica el formato de los documentos legales, aplicando técnicas de presentación de documentos, márgenes, espaciado, uso de plantillas, según corresponda. • Digita documentos legales, según se requiera y siguiendo las disposiciones señaladas para cada tipo a una velocidad de 70 ppm.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • El informe: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrativo ▪ Técnico ▪ Gráfico ▪ Mercadeo ▪ Científico 	<ul style="list-style-type: none"> • Digita informes siguiendo las disposiciones señaladas para cada tipo y a la velocidad de 70 ppm. • Desarrolla prácticas de velocidad, exactitud y cotejo con las técnicas requeridas para el cumplimiento de la meta de 70 ppm.
<p>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.</p>	<p>Uso del software archivístico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software archivístico para la gestión documental. • Control y seguimiento Ley 7202 de Sistema Nacional de Archivos y su reglamento. • Ley de Microfilmación y documentos electrónicos. Ley General de la Administración Pública. • Procedimientos para el tratamiento de los documentos • Firma digital validez legal 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los alcances de la Ley de Microfilmación, Ley General de Administración Pública y Ley 7202. • Describe herramientas y aplicaciones del software archivístico, según la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento. • Ejecuta procedimientos para el almacenamiento, control y seguimiento de los documentos legales y comerciales en forma electrónica, según legislación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> Identifica posibles errores en procedimientos de consulta y conservación de la información para el almacenamiento y toma de decisiones pertinentes según normativa.
3. Desarrollar juicio y toma de decisiones para la custodia y facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de seguridad, custodia y acceso a la información en físico o en el software archivístico Procedimientos de consulta y conservación de la información Técnica de las 3 Rs 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica niveles de seguridad, custodia y acceso a la información. Diferencia procedimientos de consulta y conservación de la información. Aplica la técnica de las 3 Rs. Toma de decisiones en cuanto a los niveles de seguridad, custodia y acceso a la información física y electrónica, de acuerdo con los requerimientos organizacionales.
4. Identificar la importancia de una ciudadanía que aplique los derechos y	<ul style="list-style-type: none"> Derechos universales de la Unesco Concepto: 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce el concepto de los derechos y valores de la

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
valores universales de la equidad, igualdad, respeto y tolerancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad, igualdad • Respeto, tolerancia • Importancia. • Cualidades personales y profesionales del archivista 	<p>equidad, igualdad, respeto y tolerancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifica la importancia de los principios y valores en la formación de una nueva ciudadanía. • Distingue las cualidades personales y profesionales del archivista.



Especialidad: Ejecutivo comercial y de servicio al cliente.	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Duodécimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: Capacidad de negociación	Capacidad de	Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Comercializar suministros escolares y servicios secretariales a la comunidad docente, administrativa y estudiantil aplicando los conocimientos, habilidades, destrezas, buenas prácticas ambientales y manejo del equipo tecnológico del Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de digitación • Servicio de impresión • Servicio de fotocopiado • Apoyo en sistemas de archivo • Servicio de encuadernación • Venta de suministros escolares • Inventario • Registro ingresos y egresos • Otros relacionados especialidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda servicios propios del quehacer secretarial en la comercialización de suministros escolares y servicios. • Utiliza la tecnología facilitando los servicios según reglamento y procedimientos del Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente. • Ejerce buenas prácticas ambientales en la oficina usando racionalmente los materiales, equipos, maquinaria y herramientas para



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		proteger el ambiente, según legislación vigente.
2. Desarrollar la capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios relacionados con el ámbito de formación técnica, de acuerdo con los principios del respeto y tolerancia.	<ul style="list-style-type: none"> Equipo tecnológico Computadoras, tabletas, impresora multifuncional, fotocopidora, sumadora, calculadora, softwares y aplicaciones computacionales. Destrezas computacionales Habilidades comunicativas Conocimientos de administración de información. Técnicas de negociación Atención al cliente Principios morales y valores <ul style="list-style-type: none"> Respeto Tolerancia 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica el uso y manejo del equipo tecnológico en el Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente. Aplica técnicas de negociación para la comercialización de bienes y servicios relacionados con el ámbito de formación técnica. Aplica el respeto y la tolerancia en la atención de docentes, administrativos y estudiantes. Aplica conocimientos, habilidades y destrezas propias de la especialidad inherentes al entorno laboral.
3. Ejecutar buenas prácticas acorde con los objetivos del desarrollo sostenible para la protección del planeta.	<ul style="list-style-type: none"> 17 Objetivos de desarrollo sostenible según la UNESCO Buenas prácticas ambientales Oficina verde (eco amigable) 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo responsable de recursos • Cambio climático <ul style="list-style-type: none"> • Protocolos internacionales • Biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia de la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad ambiental en cumplimiento de la legislación vigente y protocolos internacionales. • Alcanza metas de consumo responsable para la protección del planeta. • Desarrolla modos de vida austeros, saludables y solidarios con los humanos y el entorno según el contexto sociocultural y económico.



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 Twelfth 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.



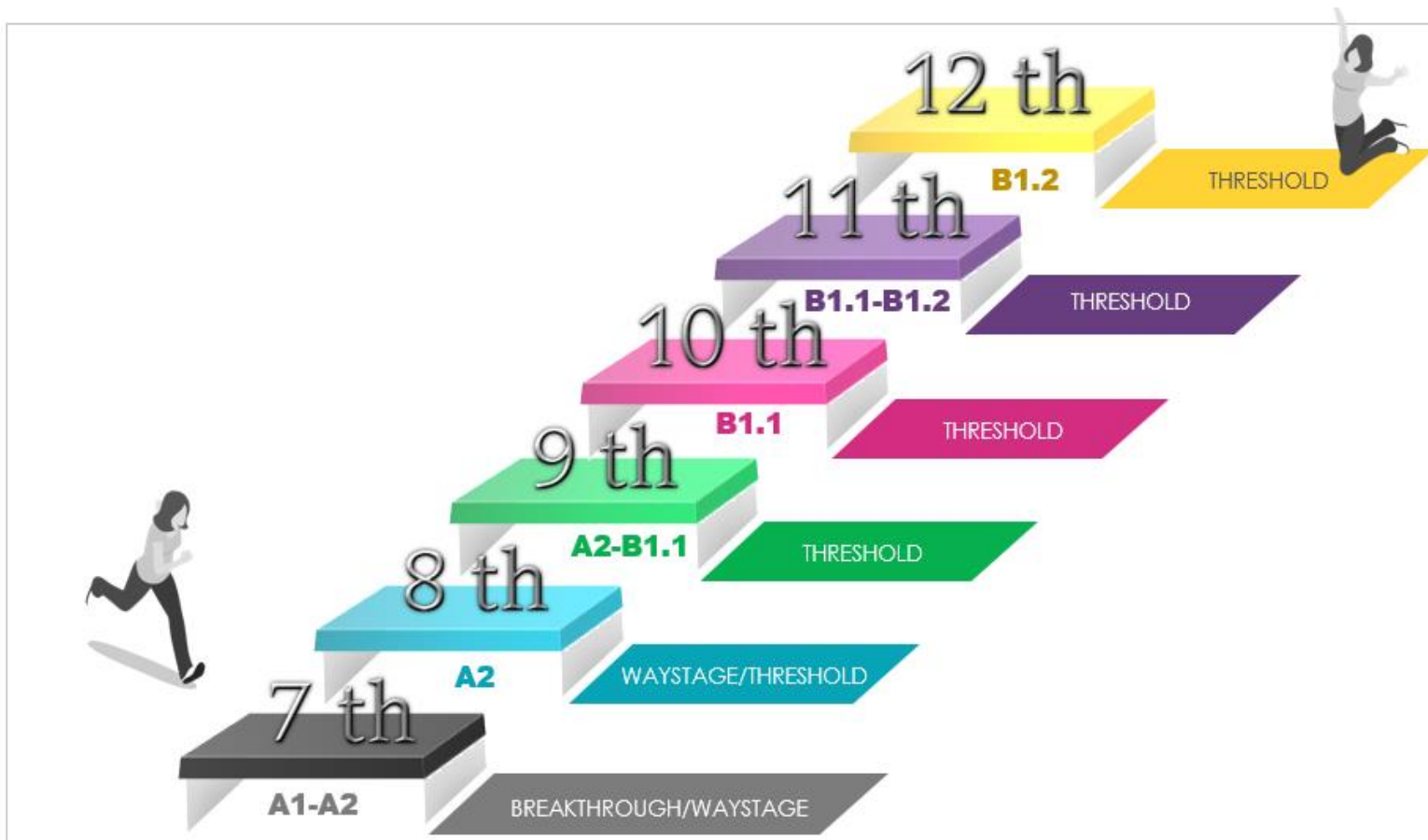


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

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 "glocalized" 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 en Twelfth 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.
Oral and Written Comprehension	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.

Oral and Written Production	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: Verb-Action and Condition.
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

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
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 ¹² : 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:		

¹² Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Oral and Written Production		
Spoken Interaction:		
Spoken Production:		
Writing:		

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: Twelfth																		
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
	1	2	3	4																						
Scenario																										
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: Twelfth	
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 Axis13: Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences. New Citizenship Axis. Oral and Written Comprehension	<p>Task-Building Process:</p> <p>Pre-Task:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention <p>Task Rehearsal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary 	
Listening:		
Reading:		
Oral and Written Production		
Spoken Interaction		
Spoken Production:		

¹³ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



<p>Writing</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.</p> <p>Post Task:</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on</p> <p>Assessment:</p> <p>Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.</p>	
<p>Resources: Haga clic aquí para escribir texto. Classroom: Haga clic aquí para escribir texto. English Laboratory: Haga clic aquí para escribir texto. Devices: Haga clic aquí para escribir texto. Materials: Haga clic aquí para escribir texto.</p>		



Curricular Structure

Scenarios	Twelfth Grade	
	(HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
1. Scenario: S1.Today´s businesses 1.1 What's your business? 1.2 Buying and selling on-line	8	80
2. Scenario: S2. Cross Cultural Differences 2.1 Where are you from?	8	24
3. Scenario: S.3 Customer Service in Practice 3.1 Quality Services 3.2 Hold the Line, Please! 3.2 How can I help you?	8	96
Total (Hours)		200



Curricular Grip

Tenth

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

1	2
Theme My Office Environment	Theme Skills at the Office
40 Hours	40 Hours

S.2. Dealing with others

1	2
Theme Relating with others	Theme Etiquette and Protocol
40 Hours	40 Hours

Eleventh

S1. Target my Customer Service

1	2
Theme Jargon in Contact Centers	Theme Being Inclusive
40 Hours	40 Hours

S.2 Managing Documents

1	2
Theme Types of Documents	Theme Filing Effectively
40 Hours	40 Hours

Twelfth

S1. Today's Businesses

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

S.2 Cross Cultural Differences

1
Theme Where are you from?
24 Hours



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
24 Hours	32 Hours

S4. Going ahead by my own

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



Curriculum Scope and Sequence

Grade: Twelfth

English Oriented to Business and Customer Service Executive

Scenario 1: Today's Businesses (80 hours)

1.1 Theme: What's your Business? (40 hours)

1.2 Theme: Buying and Selling on-line (40 hours)

Goals

EC/ Communicate ideas accurately about business and economy by performing tasks using his/her proactive attitude.

NCA/ Support communication across cultures by initiating conversation, showing interest and empathy by developing proactive attitude.

L/ Understand main points and check comprehension by using contextual clues about business related activities and global economy.

R/ Use reference materials about types of businesses and global economy to check factual information, when guidance on finding relevant sources of information is provided.

Goals

EC/ Collaborate with peers to innovate in daily life and future jobs.

NCA/ Give a prepared an innovative presentation on a familiar topic within his or her field clear enough to be followed without difficulty most of the time.

L/ Identify the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech about e-commerce and e-marketing.

R/ Follow the exchanges on the discussion board of a website.

SI/ Discuss options and possible actions related to e-commerce and e-marketing.



SI/ Exchange complex information on a wide range of matters related to types of businesses and global economy.

SP/ Express specific concerns about types of businesses and global economy.

W/ Write a factual comparison of products and services from different companies in today's global economy.

SP/ Justify a viewpoint on a topical issue by discussing pros and cons e-commerce and e-marketing.

W/ Write promotional materials using descriptive language to advertise a product or service online.



English Oriented to Business and Customer Service Executive

S2. Scenario: Cross Cultural Differences

2.1 Theme: Where are you from? (24 hours)

Goals

EC/ Work with peers in daily life and future jobs with respect.

NCA/ Give a prepared straightforward presentation on a familiar topic within his or her field clear enough to be followed without difficulty most of the time.

L/ Use a variety of strategies to achieve comprehension, including listening for main points; checking comprehension by using contextual clues about cross-cultural communication and different accents.

R/ Understand what is said in a personal email or posting even where some colloquial language is used based on cross-cultural communication and different accents.

SI/ Ask and answer questions about challenges someone may be facing in their job when facing a different culture or a different accent.

SP/ Explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options related to cross-cultural communication and different accents.

W/ Write clear, detailed texts on a variety of subjects related to his/her field of interest, synthesizing and evaluating information and arguments from a number of sources related to cross-cultural communication and different accents.



English Oriented to Business and Customer Service Executive

Scenario 3: Customer Service in Practice (80 hours)

**1.1 Theme: What's your Business?
(32 hours)**

**1.2 Theme: Hold the Line, Please!
(32 hours)**

**1.3 Theme: How can I help you?
(32 hours)**

Goals

EC/ Understand the importance a proactive attitude in quality service.

NCA/ Visualize how a proactive attitude in customer service strategies benefit quality service.

L/ Understand the main points of complex and abstract presentations about quality service, types of customers and soft skills for customer service.

R/ Extract specific details from an employee's evaluation form to identify

Goals

EC/ Analyze his/her own ideas in order to give opinions and showing discernment and responsibility.

NCA/ Contribute to the development of others by giving relevant opinions and showing discernment and responsibility.

L/ Understand in detail work-related phone calls and phone messages.

R/ Synthesize information from different sources about making and receiving telephone calls in order to give a written or oral summary.

Goals

EC/ Name and explain the steps they use in solving a problem.

NCA/ Explain the characteristics of how to solve certain problems.

L/ Identify the main reasons for and against an argument or idea about a complaint in a discussion delivered in clear standard speech

R/ Identify relevant articles and reports on a range of professional topics related to complaints and solving problems.



areas for development related to quality service.

SI/ Discuss specific comments made on a performance evaluation form about quality service given.

SP/ Justify a viewpoint on a topical issue by discussing pros and cons about quality service, types of customers and soft skills for customer service.

W/ Support ideas with relevant examples about quality service, types of customers and soft skills for customer service.

SI/ Take part in routine formal discussions conducted in clear standard speech in which factual information is exchanged during a telephone call.

SP/ Initiate, maintain and end an extended professional phone conversation, summarizing content and conclusions.

Repair communication breakdowns caused by cultural misunderstandings during phone calls.

W/ Write a phone conversation and detailed notes from some others phone conversation.

SI/ Answer complaints from dissatisfied employees and customers politely.

Ask open-ended questions to better understand the specific details of a problem

SP/ Describe an everyday consumer-related problem and request a correction or solution.

Make a formal apology with detailed excuses or reasons.

W/ Write a formal email/letter of thanks or apology with appropriate conventions

Curricular Design

Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B 2.1	Scenario 1: Today's business	Time: 40 hours
Essential Question: What types of businesses are moving today's economy?	Theme 1.1: What's your business?	
Essential Competences: 1. Proactive attitude	New Citizenship Axis ¹⁴ : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Communicate ideas accurately about business and economy by performing tasks using his/her proactive attitude.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Help students to develop proactive attitude in a collective way about the different learning outcomes.
Support communication across cultures by initiating conversation, showing interest and empathy by developing proactive attitude.	Puts into practice the knowledge acquire showing a proactive attitude.	Give feedback on the content about strategies to develop proactive attitude.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS

¹⁴ Política Curricular "Educar para la nueva ciudadanía".



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Listening: Understand main points and check comprehension by using contextual clues about business related activities and global economy.	Recognizes main points and check comprehension by using contextual clues about business related activities and global economy by listening to talks or conversations.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about types of businesses and global economy 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to types of businesses and global economy 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about types of businesses and global economy. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on types of businesses and global economy. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class.
Reading: Use reference materials about types of businesses and global economy to check factual information, when guidance on finding relevant sources of information is provided.	Uses main points and check comprehension by using contextual clues about business related activities and global economy in articles, magazines or webpages.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Exchange complex information on a wide range of matters related to types of businesses and global economy.	Argues about complex information on a wide range of matters related to types of businesses and global economy by having short and long conversations and by using passive voice.	
Spoken Production: Express specific concerns about types of businesses and global economy.	Formulates specific concerns about types of businesses and global economy by giving presentations or talks in front of the class.	
Writing: Write a factual comparison of products and services from different companies in today's global economy.	Writes a factual comparison of products and services from different companies in today's global economy by using passive voice.	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
		Learners create an infographic explaining types of businesses and global economy

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critiquing and reviewing different business types • Developing an argument • Expressing abstract ideas <p>Discourse Markers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connecting words expressing cause and effect, contrast etc. • Discourse markers to structure formal speech • Linkers: although, in spite of, despite • Linkers: sequential – past time – subsequently 	<p>Passive Voice (all tenses)</p> <p>Passive Voice: Definition</p> <p>In the active voice, the subject of the sentence DOES the action:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The economy decreased this year. Subject / verb / object <p>In the passive voice, the subject of the sentence RECEIVES the action.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The economy was decreased this year. Subject / verb <p>Notice that the object of the active sentence (fence) became</p>	<p>Business</p> <p>Types of business:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Business • Merchandising business • Manufacturing Business • Hybrid business <p>Forms of business organization:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sole Proprietorship • Partnership • Corporation • Limited Liability Company/ Limited Partnership • Cooperative • LLC

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<ul style="list-style-type: none"> • Writing commercial documents such as: agenda, minutes, CV etc. • Giving opinions in a meeting. 	<p>the subject of the passive sentence.</p> <p>Passive Voice: Use</p> <p>The passive voice is used when:</p> <p>We do not know who did the action Example: The pants was stolen. (we don't know who stole the pants)</p> <p>The receiver of the action is more important Example: The pyramids were built many years ago by the Mayans. (we want to emphasize "pyramids" more than "ancient Egyptians")</p> <p>Passive Voice: Form</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Non-Profit <p>Global economy What is a global economy? Characteristics of global economy: Globalisation, International trade, International finance, Global investment</p> <p>Importance of global economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economic importance of global economy at a micro and macro level: • world economy • emerging countries • poverty, richness • Long-term world economic outlook • largest economies in the world • Financial institutions. <p>How does the global economy work?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transactions. International transactions • Raising productivity efficiency • Effects of global economy • International trade • The currencies



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<p>To change an active voice sentence to a passive voice sentence:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Make the object of the active sentence into the subject of the passive sentence. - Use the verb “to be” in the same tense as the main verb of the active sentence. - Use the past participle of the main verb of the active sentence. - Here are some active and passive voice examples to help! <ul style="list-style-type: none"> • Active: People eat tamales on New Year’s Eve. • Passive: Tamales are eaten on New Year’s Eve. • Active: My mother use these machines to mix the ingredients. • Passive: These 	<ul style="list-style-type: none"> • exported or imported; • Specialization in products depending on the country • specialized production, • benefits of global economy • Free trade • Increased economies of scale • Increased investment <p>Factors affecting global economy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Natural resources; Infrastructure; Population; • Labor; Human capital; Technology; Law.

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<p>machines are used to mix the ingredients.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Active: They decorated the apartment in 2019. • Passive: The apartment was renovated in 2019. • Active: The teachers informed parents the meeting had cancelled. • Passive: The meeting had been cancelled by the teachers <p>Passive Voice: Present</p> <p>In the present, the passive voice uses the verbs is and are + past participle of the main verb. The passive voice present is often used to describe:</p> <p>Processes</p> <p>First the apples are picked, then they are cleaned, and finally they're packed and shipped to the market.</p>	



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<p>General thoughts, opinions, and beliefs</p> <ul style="list-style-type: none"> • New York is considered the most diverse city in the U.S. • It is believed that Amelia Earhart's plane crashed in Pacific Ocean. • Hungarian is seen as one of the world's most difficult languages to learn. • Skin cancers are thought to be caused by excessive exposure to the sun. <p>Passive Voice: Past</p> <p>In the past, the passive voice uses the verbs was and were + past participle of the main verb.</p>	



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<p>The passive voice past is often used to describe:</p> <p>Events in history</p> <ul style="list-style-type: none"> Alfredo González Flores was elected president in 1914. <p>Crimes / Accidents</p> <ul style="list-style-type: none"> Five people were killed in by shooting on Wednesday morning. One hundred children were injured when the fire injured them. <p><i>See Appendix#1: Passive Voice</i></p>	





Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B 2.1	Scenario 1: Today's business	Time: 40 hours
Essential Question: How important is to keep your business updated in today's online world?	Theme 1.2: Buying and Selling on-line	
Essential Competences: 13. Innovation	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Collaborate with peers to innovate in daily life and future jobs.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Encourage students to set goals and accomplish them to innovate in our society.
Give a prepared an innovative presentation on a familiar topic within his or her field clear enough to be followed without difficulty must of the time.	Use precise language, domain-specific vocabulary and techniques to manage the complexity of the topic.	Choose strategies to innovate individually or collectively.

Oral and Written Comprehension

TASK BUILDING PROCESS

Listening: Identify the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech about e-commerce and e-marketing.	Comprehends the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech about e-commerce and e-marketing by listening to audios with presentations, dialogues or speeches.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about e-commerce and e-marketing.
--	--	--



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Reading: Follow the exchanges on the discussion board of a website.	Details the exchanges on the discussion board of a website by looking for information about e-commerce and e-marketing.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to e-commerce and e-marketing. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Discuss options and possible actions related to e-commerce and e-marketing.	Defends options and possible actions related to e-commerce and e-marketing by having oral conversations in groups.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about e-commerce and e-marketing.
Spoken Production: Justify a viewpoint on a topical issue by discussing pros and cons e-commerce and e-marketing.	Justifies a viewpoint on a topical issue by discussing pros and cons e-commerce and e-marketing by presenting ideas during a speech or a conversation.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on e-commerce and e-marketing.
Writing: Write promotional materials using descriptive language to advertise a product or service online.	Designs promotional materials using descriptive language to advertise a product or service online by creating a product that summarizes the main details.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Learners create a campaign or a commercial for a product to sell on line.



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing experiences • Encouraging and inviting another speaker to continue, come in expressing agreement and disagreement. <p><u>Discourse Markers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Connecting words expressing cause and effect, contrast etc. • Discourse markers to structure • formal speech • Linkers: although, in spite of, despite • Linkers: sequential – past time –subsequently 	<p>Parallellism</p> <p>Parallelism is the use of components in a sentence that are grammatically the same; or similar in their construction, sound, meaning, or meter. Parallelism examples are found in literary works as well as in ordinary conversations.</p> <p>Some examples of parallelism in rhetoric include the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • She likes cooking, jogging, and reading • She likes to cook, jog, and read. • He likes playing baseball and running. • He likes to play baseball and to run. <p>Paralellism in Retic</p> <ul style="list-style-type: none"> • "I have a dream that my four little children will one day live in a nation where they will not be judged by the color of their skin but by the content of their character. I have a dream today." - Martin Luther King, Jr. 	<p>E-commerce (electronic commerce, internet commerce)</p> <p>Definition: Electronic commerce</p> <p>Electronic commerce or e-commerce (sometimes written as eCommerce) is a business model that lets firms and individuals buy and sell things over the internet. Taken from: Investopedia</p> <p>Online business</p> <p>Types of Ecommerce Models</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business to Consumer (B2C) • Business to Business (B2B) • Consumer to Consumer (C2C) • Consumer to Business (C2B) • Government to business (G2B) • Business to government (B2G) • Consumer to government (C2G) <p>Examples of Ecommerce</p>

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<ul style="list-style-type: none"> "My fellow Americans, ask not what your country can do for you, ask what you can do for your country." -John F. Kennedy "One small step for man, one giant leap for mankind." -Neil Armstrong <p>Collocation</p> <p>Collocations are words which often go together such as green apple, a hard working student, a brilliant day, a fast runner.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nice weather Pay attention Keep under control Expecting a baby To open an account To deposit a check To close a deal to forgive a debt 	<ol style="list-style-type: none"> Retail Wholesale Dropshipping: Crowdfunding: Subscription: Physical products: Digital products: Services: <ul style="list-style-type: none"> purchases digital buyers Free shipping. online store <p>Types of ecommerce businesses</p> <ol style="list-style-type: none"> Stores that sell physical goods Service-based e-tailers Digital products <p>Ecommerce platforms</p> <ul style="list-style-type: none"> online marketplaces Amazon eBay Etsy Alibaba

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<p>Online Resources</p> <p>https://www.english-in-chester.co.uk/e-learning/lesson/collocations/</p> <p>https://speakspeak.com/english-grammar-exercises/intermediate/intermediate-grammar-exercise-collocations</p> <p>https://www.businessenglishresources.com/advanced-collocations-exercises/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiverr • Upwork <p>Social media and ecommerce</p> <ul style="list-style-type: none"> • How social media facilitates ecommerce • Good and bad experiences <p>Features of E-Marketing E-marketing is Cheaper than Traditional Marketing</p> <p>Tangible ROI (return of investment)</p> <p>E-Marketing Advantages</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instant Response • Cost-Efficient • Less Risky <ol style="list-style-type: none"> 1. Greater Data Collection 2. Interactive 3. Way to Personalized Marketing 4. Greater Exposure of your Product 5. Accessibility <p>Disadvantages of E-Marketing</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Technology Dependent

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		2. Worldwide Competition 3. Privacy & Security Issues 4. Higher Transparency & Price Competition 5. Maintenance Cost Types of E-Marketing <ul style="list-style-type: none"> • Email Marketing • Social Media Marketing • Video Marketing



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B 2.1	Scenario 2: Cross Cultural Differences	Time: 24 hours
Essential Question: How does cross-cultural communication and different accents might influence interaction at a company?	Theme 2.1: Where are you from?	
Essential Competences: 3. Respect	New Citizenship Axis ¹⁵ : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Work with peers in daily life and future jobs with respect.	Analyzes his/her own ideas in order to improve individually or collectively.	Encourage students to set and accomplish respecting people and coworkers.
Give a prepared straightforward presentation on a familiar topic within his or her field clear enough to be followed without difficulty must of the time.	Use precise language, domain-specific vocabulary and techniques to manage the complexity of the topic.	Set clear goals and deadlines, and establish individual roles as needed.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Use a variety of strategies to achieve comprehension, including	Applies a variety of strategies to achieve comprehension, including listening for	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of

¹⁵ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
listening for main points; checking comprehension by using contextual clues about cross-cultural communication and different accents.	main points; checking comprehension by using contextual clues about cross-cultural communication and different accents in different audios or conversations.	unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about cross-cultural communication and different accents.
Reading: Understand what is said in a personal email or posting even where some colloquial language is used based on cross-cultural communication and different accents.	Recognizes what is said in a personal email or posting even where some colloquial language is used based on cross-cultural communication and different accents by reading articles, magazines or newspapers.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to cross-cultural communication and different accents. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about cross-cultural communication and different accents.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Ask and answer questions about challenges someone may be facing in their job when facing a different culture or a different accent.	Discusses about challenges someone may be facing in their job when facing a different culture or a different accent by having conversations in groups using tag questions.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on cross-cultural communication and different accents.
Spoken Production: Explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options related to cross-cultural communication and different accents.	Formulates a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options related to cross-cultural communication and different accents. by having the opportunity to practice individually and with classmates.	Project: integration of activities. It has to be done in class. Learners create a poster or a pamphlet in which they explain tips to improve cross-cultural communication or understanding of different accents.
Writing: Write clear, detailed texts on a variety of subjects related to his/her field of interest, synthesizing and evaluating	Produces clear, detailed texts on a variety of subjects related to his/her field of interest, synthesizing and evaluating	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
information and arguments from a number of sources related to cross-cultural communication and different accents.	information and arguments from a number of sources related to cross-cultural communication and different accents by writing documents following appropriate mechanics.	

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Describing experiences Initiating and closing conversation Managing interaction (interrupting, changing topic, resuming or continuing) <p>Discourse Markers:</p> <ul style="list-style-type: none"> Connecting words expressing cause and effect, contrast etc. Discourse markers to structure formal speech. 	<p>Complex question tags</p> <ul style="list-style-type: none"> She isn't from France, is she? He hasn't come home yet, has he? He built the house himself, didn't he? <p>Making cross-cultural customer interactions simple</p> <ol style="list-style-type: none"> Reinforce importance of recognizing customer diversity Know your customers and seek out culture-specific knowledge 	<p>The term cross cultural implies interaction with people of different cultural, ethnic, age and class backgrounds. ... Thus miscommunication is likely to happen when it involves significant cultural differences among the communicators. This is what known as Cross Cultural difference</p> <p>Cross Cultural Interactions and accents:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cross cultural communication Cultural diversity Culture as a way of thinking and living Individual cultures Awareness of culture



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<ul style="list-style-type: none"> Linkers: although, in spite of, despite Linkers: sequential – past time –subsequently 	<ol style="list-style-type: none"> Listen actively and recognize patterns for communicating Create a welcoming environment by having a diverse workforce Share your experiences with colleagues to work out <p>See appendix#2</p> <p>Online resources</p> <p>https://www.mightyrecruiter.com/recruiter-guide/hiring-glossary-a-to-z/cultural-differences/</p> <p>https://www.universalclass.com/articles/self-help/awareness-and-implementation-of-cultural-aspects-of-communication.htm</p>	<ul style="list-style-type: none"> Styles of working, age, nationality, ethnicity, race, gender, sexual orientation, etc. Communication among different cultures: body language, gestures Language differences and similarities <p>How to improve cross-cultural communication in the workplace</p> <p>Being open-minded, Flexible, Adaptable, Aware</p> <p><u>Handling foreign accent</u></p> <p>Tips to handle foreign accent:</p> <ul style="list-style-type: none"> Don't pretend you understand Don't rush Don't shout Don't be rude



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B 2.2	Scenario 3: Customer Service in Practice	Time: 32 hours
Essential Question: What can be done to offer an excellent customer service?	Theme 3.1: Quality Service	
Essential Competences: 1. Proactive attitude	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Understand the importance a proactive attitude in quality service.	Expresses thoughts and ideas about quality service.	Create a proactive attitude where students can express their ideas about quality service.
Visualize how a proactive attitude in customer service strategies benefit quality service.	Presents information about quality service in customer service.	Value students' proactive attitude through meaningful feedback.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Understand the main points of complex and abstract presentations about	Determines the main points of complex and abstract presentations about quality service, types of customers and soft skills	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and
--	--	--



<p>quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p>	<p>for customer service by listening to different conversations or readings.</p>	<p>functions for a concrete action about quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p>
<p>Reading: Extract specific details from an employee's evaluation form to identify areas for development related to quality service.</p>	<p>Selects specific details from an employee's evaluation form to identify areas for development related to quality service by underlying and organizing ideas.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Discuss specific comments made on a performance evaluation form about quality service given.</p>	<p>Justifies specific comments made on a performance evaluation form about quality service given by having conversations with classmates and by including reported speech sentences.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question</p>
<p>Spoken Production: Justify a viewpoint on a topical issue by discussing pros and cons about quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p>	<p>Explains a viewpoint on a topical issue by discussing pros and cons about quality service, types of customers and soft skills for customer service by simulating a role play</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p>
<p>Writing: Support ideas with relevant examples about quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p>	<p>Recommends ideas with relevant examples about quality service, types of customers and soft skills for customer service by designing a document with required information</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on quality service, types of customers and soft skills for customer service.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Learners create a brochure or a presentation about quality service, types of customers and soft skills for customer service. They can also create a performance evaluation form to check if quality service is given.</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Describing feelings and emotions • Expressing abstract ideas • Expressing opinions • Expressing reaction, e.g. indifference <p><u>Discourse Markers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Connecting words expressing cause and effect, contrast etc. • Discourse markers to structure formal speech • Linkers: although, in spite of, despite • Linkers: sequential – past time – subsequently 	<p>Reported Speech (all tenses)</p> <ul style="list-style-type: none"> • We explained, "It could be difficult to find our boat." = We explained that it could be difficult to find our boat. • She said, "I might bring a boyfriend to the party." = She said that she might bring a boyfriend to the party. • The manager said that she has a friendly staff and the new representative in the office. • The CEO said that the staff in Costa Rica were well-trained. <p><i>See Appendix#4: for Reported Speech</i></p>	<p>Quality service Customer service definition and characteristics</p> <p>Types of customers How to handle different types of customers</p> <p>Soft skills of a customer service representative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clear communication • Listening skills • Self-Control • Positive Attitude • Assertiveness • Problem Solving • Empathy • Depersonalization • Taking Responsibility • Sense of Humor <p>Metrics, performance evaluation</p> <p>A checklist that is primarily from sales expert and author Paul R. Timm that you can use to evaluate your organization's customer service via the phone:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Was the phone answered after two rings or less? 2. Did the employee use an appropriate greeting?



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<p>3. Did the employee identify himself or herself by name?</p> <p>4. Was the employee's tone of voice pleasant and businesslike?</p> <p>5. Was the call handled efficiently without being abrupt?</p> <p>6. Did the employee provide accurate information or refer the caller to an appropriate person?</p> <p>7. Did the employee reflect the best image for the company?</p> <p>8. Did the employee thank the caller?</p> <p>9. Did the employee make prudent use of putting the caller on hold if it was necessary to do so?</p> <p>10. Did the employee use friendly and tactful words?</p> <p>11. Did the employee accuse the customer of anything?</p> <p>12. Did the employee fumble when transferring the call if making a transfer was necessary?</p> <p>13. Was there distracting background noise on the employee's end during the call?</p> <p>Taken from: https://ericjacobsononmanagement.blogspot.com/2014/10/how-to-build-customer-relationships.html?m=0</p>



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B 2.2	Scenario 3: Customer Service in Practice	Time: 32 hours
Essential Question: What Are the necessary details you need to answer a telephone call with an outstanding customer service?	Theme 3.2: Hold the Line, Please?	
Essential Competences: 8. Discernment and responsibility.	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	The teacher will...
Analyze his/her own ideas in order to give opinions and showing discernment and responsibility.	Generates different alternatives to solve with discernment and responsibility.	Give students feedback in order for them to improve and learn with discernment and responsibility.
Contribute to the development of others by giving relevant opinions and showing discernment and responsibility.	Appreciates his/her surroundings by respecting others and their ideas.	Encourage students to participate actively with discernment and responsibility to find new solutions to problems.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Understand in detail work-related phone calls and phone messages.	Recognizes in detail work-related phone calls and phone messages by listening to phone conversations.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown
---	---	---



<p>Reading: Synthesize information from different sources about making and receiving telephone calls in order to give a written or oral summary.</p>	<p>Traces information from different sources about making and receiving telephone calls in order to give a written or oral summary after reading different examples.</p>	<p>vocabulary, structures and functions for a concrete action about making and receiving telephone calls.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Take part in routine formal discussions conducted in clear standard speech in which factual information is exchanged during a telephone call.</p>	<p>Dramatizes formal discussions conducted in clear standard speech in which factual information is exchanged by having simulated telephone conversations in pairs and using phrasal verbs.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to making and receiving telephone calls.</p>
<p>Spoken Production: Initiate, maintain and end an extended professional phone conversation, summarizing content and conclusions.</p> <p>Repair communication breakdowns caused by cultural misunderstandings during phone calls.</p>	<p>Manages an extended professional phone conversation, summarizing content and conclusions by performing a conversation</p> <p>Assesses communication breakdowns caused by cultural misunderstandings by having a phone call.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, 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 about making and receiving telephone calls.</p>
<p>Writing: Write a phone conversation and detailed notes from some others phone conversation.</p>	<p>Sequences a phone conversation and detailed notes from some others phone conversation by writing all the required details and using phrasal verbs.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on making and receiving telephone calls.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Learners create a script for a company to receive and handle a call in which they put into practice all the previously learned concepts.</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Encouraging and inviting another speaker to continue, come in Expressing agreement and disagreement Expressing reaction, e.g. indifference Taking the initiative in interaction <p><u>Discourse Markers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Connecting words expressing cause and effect, contrast etc. Discourse markers to structure formal speech 	<p>Phrasal verbs for telephoning</p> <ul style="list-style-type: none"> I call back about fifteen minutes later and a girl answers again. I called him up to ask if he was free for lunch. They called off this afternoon's meeting. A minute into the conversation, the call was cut off. I'll have to get back to you later, I'm just on my way out the door. She was always a person who would speak up for what was right. If you have no other business, you may hang up the phone. He says that after he failed to get through in his first attempt, he was shattered. Could you put me through to the manager, please? I switch off when he starts talking about cars. 	<p>Making and receiving telephone calls</p> <p>Leaving messages</p> <p>Transfer a call</p> <p>Greetings and leave talkings on the telephone</p> <p>Phrasal verbs to telephone:</p> <ul style="list-style-type: none"> to call back to call up to cut off to get back to someone to get through to hang up to put someone through to pass on to hold on to pick up to get off to switch off to switch on to break up to speak up <p>Answering the Phone</p> <ul style="list-style-type: none"> CPM's office. May I know who's calling, please? (caller unknown)



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<ul style="list-style-type: none"> Linkers: although, in spite of, despite Linkers: sequential – past time – subsequently 	<ul style="list-style-type: none"> Urban group presents 2005 Christmas lighting switch - on ceremony. I won't be hearing much news I can pass on to you. I said hold on to me. He has no hold on you if you decide you want to live apart. I want to break up. I want to break up with you. 	<ul style="list-style-type: none"> Thank you for calling CPM's office. Jody speaking. City Library. Kim speaking. What can I do for you, Robert? Hello, thank you for calling [name of company]. This is Susan – how can I help you? (Professional) Good morning (good afternoon), this is Susan. How can I help you? (Professional) <p>Introducing yourself</p> <ul style="list-style-type: none"> Hello, this is Julie Madison calling. Hello Sara. This is Alan calling from Big Universal office. Hello. This is Laure. I am calling about... (your advertisement, information about your services, to make a reservation, etc.) <p>Asking to Speak to Someone</p> <ul style="list-style-type: none"> Is _____ available? (Example: Is Johan Stuart available?) May I speak to _____? (Example: May I speak to the doctor?) I'd like to talk with _____. (Example: I'd like to talk with Mr. Adams.)



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<ul style="list-style-type: none"> • May I speak to Mr. Green in the accounting department, please? • Good morning. Is Dr Martin available, please? <p>Connecting someone</p> <ul style="list-style-type: none"> • One moment please. I'll see if he's available. • Hold the line please. I'll put you through in a moment. • Please hold while I put you through to the manager's office. • All of our staff are busy at this time. Please hold for the next available person. <p>Putting Someone on Hold</p> <ul style="list-style-type: none"> • Can I put you on hold for a moment, please? • Would you mind holding for just a moment? • If it is ok with you, I am going to put you on hold for a moment. I will see if she is available. <p>Making a request</p> <ul style="list-style-type: none"> • Could you please repeat that? • Would you mind spelling that for me? • Could you speak up a little, please? • Could you let me know when she'll be in the office, please?



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<ul style="list-style-type: none"> • Would you mind calling back in an hour? I'm in a meeting just now. • Can you call again? I think we have a bad connection. • Please hold for just a minute. I have another call. <p>Clarifying and Asking for Repetition</p> <ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry – I didn't catch that. Could you please repeat yourself? • I'm sorry – do you mean to say [identify what you understand]? • Just to clarify, you said... (Example: Just to clarify, you said you were calling from RTR Industries?) • Would you mind spelling that for me? • Would you mind slowing down? • Would you mind speaking a little more slowly? <p>Taking a Message for Someone</p> <ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry. She isn't available at the moment. Can I take a message for her? • If you leave a message, I will be sure to get it to him as soon as he is available. • She is away at the moment. May I ask who is calling?



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<ul style="list-style-type: none"> • Would you like me to connect you to his voicemail? <p>Leaving a Message for Someone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yes. Thank you. Please tell her Selma called. Ask her to call me back at 430.444.4444. • Could you have her return my call tomorrow? • Please tell him I'll be available on Thursday at 9:00. • Yes, please put me through to her voicemail. Thank you. <p>Confirming a message</p> <ul style="list-style-type: none"> • Let me repeat that just to make sure. It's James Brown at 222 3456? • Was that 555 Charles Street, Apartment 66? • I'll make sure he gets the message. • It's Johnny, right? And you won't be at the club until midnight. (informal) • Okay, got it. I'll let him know. (informal) <p>Ending Your Call</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thank you for calling. I will make sure to give him the message. • Thanks for calling – I have another phone call so I will need to let you go.



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<ul style="list-style-type: none"> • Thanks for calling and have a great day. <p>Examples of Greetings in Different Companies</p> <p>1. Welcome to Lego Customer Service. My name is [INSERT NAME]. How can I help you?"</p> <p>‘Welcome to...’ is the most popular call center greeting.</p> <p>2. Good afternoon! You’re through to John Lewis. My name is [INSERT NAME]. How may I help you today?” (35%) – John Lewis</p> <p>This uses three personal pronouns: “you”, “my” and “I”, in the hopes of establishing a personal connection.</p> <p>3. “Good afternoon. You’re speaking to [INSERT NAME]. How may I help you?” (28%) – DPD</p> <p>This customer greeting phrase uses two personal pronouns “I” and “you”, which help to demonstrate that</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<p>the advisor wants to get personally involved to help the caller as an individual.</p> <p>4. “Good afternoon! Visit Wales, [INSERT NAME] speaking. How may I help you?” (25%) – Visit Wales</p> <p>As is the case in the first two greeting statements, the advisor opens with a traditional greeting, introduces the company and themselves, before asking the customer how they can help.</p> <p>5. “Hi! You’re through to UCAS, how can I help you?” (19%) – UCAS</p> <p>Beginning with “hi” instead of “hello” removed the “fake” formality of the situation and allowed the advisor to sound natural and not as if they were reading from a script.</p> <p>6. “Hello, good afternoon. [INSERT NAME] from Autoglass speaking. How can I help?”(11%) – Autoglass</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<p>It may seem odd to have two separate openings to a greeting, but by doing so the Autoglass advisor certainly did not sound robotic!</p> <p>7. “British Airways! How can I help you?” (10%) – British Airways</p> <p>This script is short, sharp and concise, but some would question why this greeting has no opening, e.g. hi/hello/good morning.</p> <p>8. “Good afternoon! DW Sports Online, how can I help?” (7%) – DW Sports</p> <p>From the popularity of the customer greeting phrases above, it seems as though our readers prefer the advisor to personally introduce themselves, before moving on with the conversation. This personalization can help establish rapport with the customer.</p> <p>9. “Good afternoon! You are through to Lidl customer service. Can I take your name please?” (7%) – Lidl</p>



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
		<p>In this example, the greeting could once again benefit from being personalised, before going on to ask for customer information.</p> <p>10. “Good afternoon! Welcome to DFS customer service. My name is [INSERT NAME]. Just to let you know our calls may be recorded.”</p> <p>Taken from: https://www.callcentrehelper.com/best-customer-service-greeting-phrases-113176.htm</p>



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Twelfth		
CEFR Band: B 2.2	Scenario 3: Customer Service in Practice	Time: 32 hours
Essential Question: What are the most important recommendations to follow when handling complaints?	Theme 3.2: How can I help you?	
Essential Competences: 18. Problem solving	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	The teacher will...
Name and explain the steps they use in solving a problem.	Solves a problem by applying appropriate problem-solving techniques.	Teach students to develop strategies for solving problem.
Explain the characteristics of how to solve certain problems.	Identifies the main reasons for and against an argument to solve a problem.	Express a solution using standard design tools.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Identify the main reasons for and against an argument or idea about a complaint in a discussion delivered in clear standard speech	Understands the main reasons for and against an argument or idea about a complaint in a discussion delivered in clear standard speech by listening to audios or conversations.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action when handling complaints on the telephone or via e-mail. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real
Reading: Identify relevant articles and reports on a range of professional topics related to complaints and solving problems.	Summarizes relevant articles and reports on a range of professional topics related to complaints and solving problems by	



	highlighting details and answering questions.	world of communication related to handling complaints on the telephone or via e-mail.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Answer complaints from dissatisfied employees and customers politely. Ask open-ended questions to better understand the specific details of a problem	Discuss complaints from dissatisfied employees and customers politely by having oral interaction with classmates while role play a situation.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question
Spoken Production: Describe an everyday consumer-related problem and request a correction or solution. Make a formal apology with detailed excuses or reasons.	Describes an everyday consumer-related problem and request a correction or solution by giving a presentation. Presents a formal apology with detailed excuses or reasons by using a TPS activity (think-pair-share) with small groups.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about handling complaints on the telephone or via e-mail. 5. Engage learners to meaningful productive tasks when handling complaints on the telephone or via e-mail.
Writing: Write a formal email/letter of thanks or apology with appropriate conventions	Writes a formal email/letter of thanks or apology with appropriate conventions by using conditionals.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Learners create a brochure or an infographic with tips to handle complaints when receiving a call or writing an e-mail.



Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
<p><u>Functions</u></p> <p>Critiquing and reviewing Developing an argument Expressing agreement and disagreement Interacting formally, reacting, expressing interest, sympathy, surprise etc. Opinion, justification</p> <p><u>Discourse Markers:</u></p> <p>Connecting words expressing cause and effect, contrast etc. Discourse markers to structure formal speech Linkers: although, in spite of, despite Linkers: sequential – past time – subsequently</p>	<p>Conditionals: Zero and 1st conditional 2nd and 3rd</p> <p>Zero Conditionals</p> <ul style="list-style-type: none"> • If milk smells bad, I don't drink it. • If water reaches 100 degrees, it boils. • If people are talking all the time, I can't concentrate. <p>First conditionals</p> <ul style="list-style-type: none"> • If you study, you'll pass. • If you've come to class, the exam is going to be easy. • If you help me, I'll have finished by the end of the week. <p>Second conditionals</p>	<p>Handling and solving complaints</p> <p><u>What to say:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • "Thank you." • "I can absolutely help you with that." • "Great question." • "I understand." • "What else can I help you with?" • "How is your day going?" • "I appreciate you bringing this to our attention." • "We appreciate your feedback." • "I can do that for you." • "Your business means a lot to us." • "I'm sending an update/confirmation." • "Did you know about our additional service?" • I realize that this situation is difficult, but rest-assured we will find a solution for you. Definitely, I will make certain that this gets resolved quickly for you. • Thank you. We can certainly help you with this. • I realize that this situation is difficult, but rest-assured we will find a solution for you. • I would feel the same if this happened to me. We will sort this out.

Learnings		
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary
	<ul style="list-style-type: none"> • If there was an earthquake, it would be impossible to escape. • I wouldn't have a car if I lived in San José. • If were rich, I would buy a big house. <p>Third conditionals</p> <ul style="list-style-type: none"> • If you had come to class more often, you would have passed with high scores. • I wouldn't have been late if I hadn't overslept. • He could have died if he hadn't been wearing this special shoes. 	<ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry to hear you are having these problems. We will get this resolved as quickly as possible. <p><u>Absolutely</u> This single word response provides a positive agreement with what the customer has just said.</p> <p><u>Certainly</u> This word conveys confidence and positivity.</p> <p><u>Great</u> Used in response to a customer's description of their actions, this simple word can make them feel good about their efforts to resolve the problem.</p> <p>Thanks for alerting us to this, we really appreciate your feedback. Now let's look at how we can fix things.</p>



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
- 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
- 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
- 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
- Keane, T. C. (s.f.). Obtenido de 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., & Escriva, 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
- 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/tisenriquelabscher/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 Alvarez, 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

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

Call Center Helper. The Best Customer Service Greeting Phrases – with Examples. <https://www.callcentrehelper.com/best-customer-service-greeting-phrases-113176.htm>

Council of Europe. *Common European Framework of References for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors*. 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>

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

Jacobson, E. 13-Point Checklist To Quality Control Your Customer Service Call Center. February 25, 2014. <https://ericjacobsononmanagement.blogspot.com/2014/02/13-point-checklist-to-quality-control.html>

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.

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

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.

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.



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.
Marketing mix	Conjunto de herramientas que debe combinar la dirección de marketing para conseguir los objetivos previstos. Utiliza productos, precio, distribución y comunicación.



Concepto	Definición
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.
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.



Concepto	Definición
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 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.



Concepto	Definición
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 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



Concepto	Definición
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. 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

Concepto	Definición
	<p>“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.”</p>
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>
Producto mínimo viable	<p>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.</p>
Comercio	<p>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.</p>



Concepto	Definición
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 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



Concepto	Definición
	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 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



Concepto	Definición
	<p>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.</p>
Sostenibilidad ambiental	<p>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 y extender la vida y el comportamiento del medio ambiente de forma indefinida, sin afectaciones graves y ojalá sin afectaciones leves.</p>
Empresa social	<p>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.</p>
Emprendimiento social	<p>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.</p>



Concepto	Definición
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
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



Concepto	Definición
	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, 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

Concepto	Definición
	<p>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.</p>
Capital semilla	<p>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 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</p>

Concepto	Definición
	<p>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>
Cámaras	<p>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.</p>
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</p>

Concepto	Definición
	peso de las decisiones, las cuales se definen por medio de votación. Cada socio representa un voto.
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 y contraer obligaciones, pero que cuya responsabilidad es compartida entre las partes que la conforman.
Sociedad Anónima (S.A.)	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. 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.
Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)	Tiene casi las mismas características de una sociedad anónima. La independencia del patrimonio funciona exactamente igual a

Concepto	Definición
	<p>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.</p>
Impuestos	<p>Tributos sin contraprestación exigidos por la ley, cuyo “hecho imponible” se define según la realización de negocios, actividades o hechos de naturaleza jurídica o económica que manifiestan la capacidad económica del quien tributa.</p>
Contribuyente	<p>Es toda persona física o jurídica obligada al pago de impuestos.</p>
Exención	<p>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.</p>
Factura	<p>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.</p>

Concepto	Definición
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 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;



Concepto	Definición
	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 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: Passive Voice

TENSE	ACTIVE VOICE	PASSIVE VOICE
PRESENT SIMPLE	I make a lemon pie.	A lemon pie is made .
PRESENT CONTINUOUS	I'm making a lemon pie.	A lemon pie is being made .
PAST SIMPLE	I made a lemon pie.	A lemon pie was made .
PAST CONTINUOUS	I was making a lemon pie.	A lemon pie was being made .
PRESENT PERFECT	I have made a lemon pie.	A lemon pie has been made .
PAST PERFECT	I had made a lemon pie.	A lemon pie had been made .
FUTURE SIMPLE	I will make a lemon pie.	A lemon pie will be made .
FUTURE BE GOING TO	I'm going to make a lemon pie.	A lemon pie is going to be made .
MODAL	I must make a lemon pie.	A lemon pie must be made .
MODAL PERFECT	I should have made a lemon pie.	A lemon pie should have been made .

Appendix #2: Cultural Differences

Cultural Differences When Communicating



Taken From: <https://www.trainerbubble.com/wp-content/uploads/edd/2015/10/cultural-differences.png>



Appendix # 3: Conditionals

English Grammar

Conditionals

CONDITION + RESULT

ZERO conditional

If you stand in the rain, you get wet.
If you heat ice, it melts.

PRESENT SIMPLE + PRESENT SIMPLE

*USES: Facts which are generally true or scientific facts
The condition always has the same result*

FIRST conditional

If it rains, we will cancel the trip.
If you study, you will pass the exam.

PRESENT SIMPLE + WILL / WON'T + VERB

*USES: A possible situation in the future
Predicting a likely result in the future (if the condition happens)*

SECOND conditional

If I won the lottery, I would travel a lot.
If they sold their house, they would be rich.

PAST SIMPLE + WOULD + VERB

*USES: Hypothetical or unlikely situations
Unreal or improbable situation now or in the future*

THIRD conditional

If you had studied, you would have passed the exam.
If I hadn't been sick, I would have gone to your party.

PAST PERFECT + WOULD HAVE + PAST PARTICIPLE

*USES: The person is imagining a different past
Imaginary situation that did not happen*

www.grammar.cl
www.woodwardenglish.com
www.vocabulary.cl

Taken from: <https://sites.google.com/site/myutnenglishclass/home/conditionals>



Appendix # 4: Customer Triangle



Taken from:

https://www.slideshare.net/jaminhegeman/5-things-i-wish-i-knew-a-service-design-journey/18-BUSINESSSTAFFCUSTOMEREMPATHYTRIANGLEWe_need_a_balance



Appendix #4: Reported Speech

Normally, the tense in reported speech is one tense back in time from the tense in direct speech:
She said, "I am tired." = *She said that she was tired.*

Present

Past

"I always **eat pizza**", she said

She said that she always **ate pizza**.

Present Continuous

Past Continuous

"I **am reading** a magazine", he explained.

He explained that he **was reading** a magazine

Future Continuous

"I **will be** in Moscow on Monday",
he said.



Phrase in Direct Speech	Equivalent in Reported Speech
Simple present	Simple past
Present continuous	Past continuous
	He explained that he was reading a book
Simple past	Past perfect
"Bill arrived on Saturday", he said.	He said that Bill had arrived on Saturday.



Phrase in Direct Speech	Equivalent in Reported Speech
Present perfect	Past perfect
"I have been to Spain", he told me.	He told me that he had been to Spain.
Past perfect	Past perfect
"I had just turned out the light," he explained.	He explained that he had just turned out the light.
Present perfect continuous	Past perfect continuous
They complained, "We have been waiting for hours".	They complained that they had been waiting for hours.



Phrase in Direct Speech	Equivalent in Reported Speech
Past continuous	Past perfect continuous
"We were living in Paris", they told me.	They told me that they had been living in Paris.
Future	Present conditional
"I will be in Geneva on Monday", he said.	He said that he would be in Geneva on Monday.
Future continuous	Conditional continuous
She said, "I' ll be using the car next Friday".	She said that she would be using the car next Friday.



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)¹ 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)

¹ 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



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 Cualificación²:

Rocio Quirós Campos - MEP, DETCE
Idalmi Sañkey 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 CIJS

Fecha y sello

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 Técnico-Profesional de Costa Rica, mediante el Acuerdo N° 03-15-2021, el día 18 del mes marzo del año 2021.

² 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.

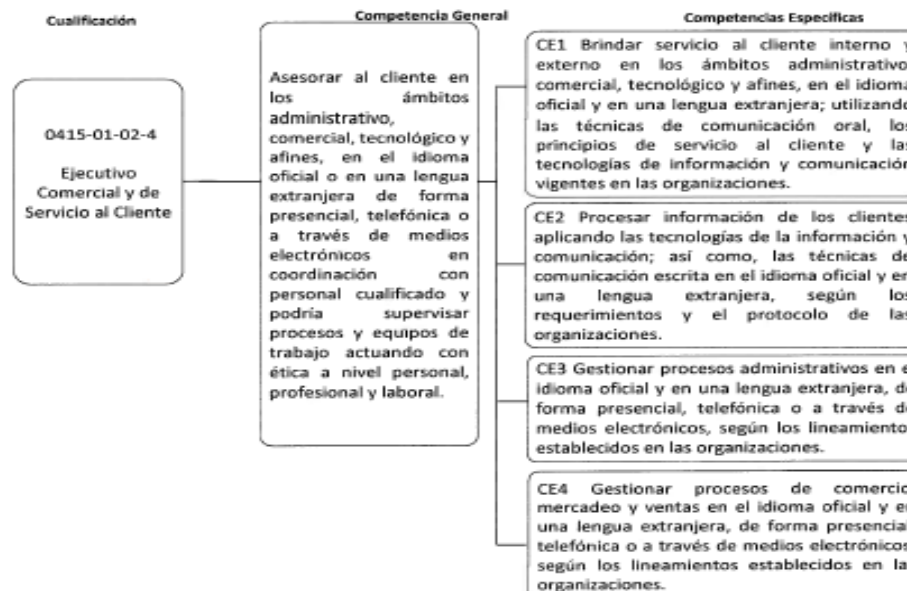
Página 7 de 21





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

15) Mapa de la Cualificación:





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

II. DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje ³
CE1 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"> 1. Aplica los principios de calidad en la atención al cliente interno y externo, en idioma oficial y en una segunda lengua. 2. Utiliza las técnicas inclusivas de servicio al cliente en la atención telefónica y presencial, con base en la legislación vigente. 3. Implementa las normas de etiqueta y protocolo en la atención al cliente, según los requerimientos de la organización. 4. Utiliza el equipo de telecomunicaciones en llamadas nacionales o internacionales de los clientes internos y externos, según protocolos organizacionales. 5. Resuelve situaciones relacionadas con la asistencia al cliente, con autonomía. 6. Aplica protocolos de servicio al cliente, con base en la normativa organizacional. 7. Atiende al cliente interno y externo en el idioma oficial y en una lengua extranjera, con respeto, ética y asertividad. 8. Brinda información al cliente, utilizando las tecnologías de información y comunicación.

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°1

Evidencias CE1

Conocimiento:	✓ Legislación y normativa vigente, relacionada con la atención al cliente y derechos del consumidor.
---------------	--

³ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.



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

Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Utiliza equipo tecnológico de un centro de llamadas, una plataforma de servicios u otros. <p>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.</p>
Producto:	✓ No aplica.

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje
CE2 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"> 1. Digita mensajes y tipos documentales comerciales, administrativos y afines, con velocidad y exactitud. 2. Elabora documentos administrativos, comerciales y afines, utilizando aplicaciones ofimáticas. 3. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte electrónico, utilizando software archivístico, según requerimientos de la organización. 4. Gestiona documentos comerciales, administrativos y afines en soporte físico, según la legislación vigente y requerimientos de la organización. 5. Emplea técnicas de comunicación escrita, con base en los lineamientos del idioma oficial y de la lengua extranjera. 6. Redacta comunicaciones comerciales, administrativas y afines, según las necesidades organizacionales. 7. Gestiona bases de datos en herramientas tecnológicas actuales, según la legislación vigente. 8. Utiliza herramientas tecnológicas, según requerimientos de la organización.





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 aprendizaje⁴

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 organizacionales.
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.

⁴ Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.





Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0413-01-62-4

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°3	
Evidencias CE3	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herramientas de calidad ✓ Elementos de estadística descriptiva ✓ Principios contables
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestiona documentación administrativa. <p>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.</p>
Producto:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines. ✓ Informe relacionado con las plataformas de servicios. <p>Nota: Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.</p>

Página 13 de 20



Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente
0413-01-62-4

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje ¹
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"> 1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos comerciales, según los requerimientos de la organización. 2. Realiza transacciones comerciales físicas o electrónicas, a nivel nacional e internacional, con base en normas legales. 3. Aplica fundamentos de mercadeo, según las necesidades de la organización. 4. Utiliza estrategias de mercadeo digital para comercialización de productos y servicios, según los requerimientos de la organización. 5. Realiza trámites de compra y venta de producto, según los procedimientos de la organización. 6. Tramita cobros y cambios de productos y servicios, según los procedimientos de la organización. 7. Interpreta las métricas de ventas y marketing, de acuerdo con los objetivos de la organización. 8. Genera informes de mercadeo y ventas, con base en los datos comerciales.

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°4	
Evidencias CE4	
Conocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos de estadística descriptiva ✓ Fundamentos de mercadeo ✓ Principios de comercio internacional
Desempeño:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comercializa productos y servicios a nivel nacional e internacional. ✓ Tramita la documentación de comercio nacional e internacional.

¹Resultados 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>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.</p>
Producto:	<p>✓ Informe de mercadeo y ventas.</p> <p>Nota: 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 ESPECÍFICAS⁶

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.

⁶ 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 al menos 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 Comercial 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
- ✓ Qualfen
- ✓ Eurofins
- ✓ Stratus Video
- ✓ Amazon

Página 21 de 21