

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 ● ● ● Décimo año

Educación Diversificada Técnica

## Tabla de contenido

### Portada

Portada.....	1
Autoridades .....	6
Equipo técnico .....	7
Colaboradores del diseño curricular. ....	7
Docentes colaboradores de especialidad técnica. ....	8
Docentes colaboradores Subject English Oriented to Business and Customer Service Executive.....	9
Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas .....	9
Instituciones u organizaciones colaboradoras .....	9
Presentación.....	12
Descripción de la carrera técnica. ....	14
Fundamentación.....	16
Enfoque curricular.....	24
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.....	30
Estudiante .....	30
<i>Competencia general.....</i>	<i>30</i>
<i>Competencias específicas.....</i>	<i>31</i>
<i>Competencias genéricas.....</i>	<i>31</i>
<i>Competencias para el desarrollo humano.....</i>	<i>33</i>
Docente .....	36

<b>Diseño curricular .....</b>	<b>39</b>
<b>Esquema formato del diseño curricular.....</b>	<b>40</b>
<b>Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica.....</b>	<b>41</b>
<b>Orientaciones para el docente .....</b>	<b>42</b>
<b>Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución.....</b>	<b>46</b>
<b>Planeamiento del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>48</b>
<b>Plan anual.....</b>	<b>48</b>
<b>Esquema formato plan anual.....</b>	<b>49</b>
<b>Plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>50</b>
<b>Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....</b>	<b>53</b>
<b>Evaluación del proceso de aprendizaje.....</b>	<b>54</b>
<b>Estructura curricular .....</b>	<b>60</b>
<b>Mapa curricular.....</b>	<b>61</b>
<b>Malla curricular .....</b>	<b>64</b>
<b>Nivel: Décimo.....</b>	<b>64</b>
<b>Nivel: Undécimo .....</b>	<b>70</b>
<b>Nivel: Duodécimo .....</b>	<b>77</b>
<b>Subárea Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente.....</b>	<b>81</b>
<b>Subárea Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico.....</b>	<b>105</b>
<b>English Oriented to Business and Customer Service Executive.....</b>	<b>123</b>

Description.....	124
CEFR Guidelines .....	127
Rationale .....	128
The Complexity Paradigm .....	129
Social Constructivism .....	130
The Paradigm of Rationalism .....	131
• Student-Centered Education.....	131
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties .....	131
• Education for Sustainable Development.....	131
• Planetary Citizenship with National Identity .....	132
• Digital Citizenship with Social Equity .....	132
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....	135
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach .....	137
The Action Oriented Approach .....	137
Task Based Language Teaching (TBLT) .....	139
Seven Principles for Task-Based Language Teaching.....	141
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	143
English for Specific Purposes (ESP) .....	144
The Methodology Used in the Classroom .....	145
Curricular Design Template Elements.....	147

<b>Curriculum Template .....</b>	<b>150</b>
<b>Planning .....</b>	<b>152</b>
<b>Annual Learning Plan.....</b>	<b>152</b>
<b>Pedagogical Practice Plan.....</b>	<b>154</b>
<b>Curricular Structure .....</b>	<b>162</b>
<b>Curricular Grip.....</b>	<b>163</b>
<b>Grade: Tenth .....</b>	<b>166</b>
<b>Curriculum Design.....</b>	<b>171</b>
<b>References .....</b>	<b>251</b>
<b>Glosario de términos.....</b>	<b>255</b>
<b>Appendixes.....</b>	<b>260</b>
<b>Estándar de cualificación.....</b>	<b>272</b>

### **Créditos**

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

### **Autoridades**

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

Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, MEP.

Steven González Cortés. Viceministro Administrativo.

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

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

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

Ministerio de Educación Pública

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

Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular.

San José, Costa Rica.

### **Equipo técnico**

- **Elaboración del programa de estudio:**

Idalmi Sankey González, Asesora Nacional de Secretariado.

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

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor.

- **Coordinación general y revisión.**

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

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

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

### **Colaboradores del diseño curricular.**

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

Asesores Nacionales Sección Curricular, 2019.

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

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE.

**Docentes colaboradores de especialidad técnica.**

- **Criterio técnico y validación**

**Ana Delia Calderón**, CTP Cotepecos

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

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

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

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

**Karen Rodríguez Acosta**, CTP Cartagena

**Milena Rojas Calderón**, CTP Aserri

**Nuryajan Díaz Baltodano**, CTP Limón

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

**Ruthe Valerio González**, CTP San Carlos

**Silvia Carballo Q**, CTP Belén

**Xinia Matamoros Ruiz**, CTP Los Chiles



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

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

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

Magdalena Rodríguez Calderón, English Technical Teacher in Bilingual Secretary, Colegio Vocacional de Artes y Oficios

(COVAO) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade Program).

Yessenia Salazar Mora, English Foreign Language Teacher, Colegio Técnico Profesional de Alajuelita y Colegio Técnico

Comercial y Servicios (COTEPECOS) (Curriculum Designer; and author 10 th and 12 th grade).

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

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

Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.

### **Instituciones u organizaciones colaboradoras**

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Criterio Técnico Gestión de Calidad y Servicio al Cliente

Alan Henderson García, Coordinador Carrera

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Criterio Técnico Mercadeo

Ana Zeledón Soto, experta mercadeo

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

Criterio Técnico, Archivística

**Escuela de Secretariado, Universidad Nacional**

Validación Estructura y mapa

María Teresa Bermúdez Muñoz, Coordinadora

- **Escuela de Secretariado, Universidad Nacional**

Validación

Isabel Araya Muñoz, Directora

María Eugenia Ugalde Saborío, Subdirectora

- **Educología, Universidad Nacional**

Validación Estructura y mapa

Herminia Ramírez Alfaro, Sub Directora

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

Silvia Camacho Calvo, Investigadora.

Jacqueline García Fallas, Directora.

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

- **Fundación Omar Dengo, FOD**

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

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 cuatros 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 jefes de las instituciones citadas y tiene, como función esencial, servir como instancia de coordinación para la implementación del Marco Nacional de Cualificaciones de la educación y formación técnica profesional de Costa Rica.

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

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



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

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

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



### **Enfoque curricular**

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

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

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





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

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

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



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

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

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

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

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



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

Tobón (2007) define las competencias como:

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

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

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

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

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

Para Adam (2004) los resultados de aprendizaje:



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

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

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

## **Perfil de los actores del proceso de aprendizaje**

### **Estudiante**

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

#### *Competencia general*

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

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

### *Competencias específicas*

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

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

### *Competencias genéricas*

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

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



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

### *Competencias para el desarrollo humano*

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

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

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

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

## Docente

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

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

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

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

### **Diseño curricular**

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

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

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

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



**Esquema formato del diseño curricular.**

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

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

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

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

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





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

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

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

No basta con emplear recursos tecnológicos para satisfacer necesidades de aprendizaje y formación. El reto está en que las nuevas tecnologías constituyan un medio para formar a las nuevas generaciones de ciudadanos con los valores que demanda la sociedad. Por esta razón, el método de aprendizaje constituye un factor clave en la creación de nuevos ambientes de aprendizaje. En otras palabras, el método de aprendizaje es la vía o camino en la presentación de la información, los pasos que se siguen y hacen que los educandos participen de modo activo e interactivo, crítico, reflexivo y creativo, así como comprometido y responsable; de manera



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

### **Orientaciones para el docente**

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

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

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

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

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

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



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

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

**EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA**

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

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

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

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

Las actividades pedagógicas fuera de la institución, constituyen un medio idóneo para fortalecer y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en los estudiantes, a través de la relación con el entorno y su relación con una realidad concreta.

Para la implementación de estas actividades, todos los actores deben cumplir con lo que establece el manual antes mencionado, cuyas disposiciones son de acatamiento obligatorio y de aplicación inmediata, en todos los colegios técnicos profesionales y las instituciones públicas que imparten especialidades de Educación Técnica Profesional. Asimismo, toda actividad pedagógica fuera de la institución educativa debe corresponder únicamente con el desarrollo o complemento de los programas de estudio correspondientes a la educación técnica profesional y, a su vez, debe cumplir con lo que establezcan las disposiciones ministeriales y la legislación vigente.



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

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

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

## Planeamiento del proceso de aprendizaje.

### Plan anual

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

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

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



Se detalla a continuación el formato en el que debe presentarse el plan anual, el cual fue aprobado por el CSE en el programa de estudio.

**Esquema formato plan anual.**

PLAN ANUAL																																													
Institución Educativa: Elija un elemento.																																													
Especialidad: Haga clic aquí para escribir texto.				Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.				Nivel: Elija un elemento.																																					
Nombre del Docente: Haga clic aquí para escribir texto.								Año: Haga clic aquí para escribir una fecha.																																					
Unidades de estudio y resultados de aprendizaje	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Horas
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					



## Plan de práctica pedagógica

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



### **Evaluación del proceso de aprendizaje**

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

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

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

**EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA**

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 aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente.			4	160		
4. English oriented to Business and Customer Service Executive.	8	320	8	320	8	200
Total 2840 horas	24	<b>960</b>	24	<b>960</b>	24	<b>600</b>



**Mapa curricular.**

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



**Décimo**

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

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

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

**Undécimo**

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

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

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

**Duodécimo**

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

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

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



**Undécimo**

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

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

**Malla curricular**

Nivel: **Décimo**

**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

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

<p>1. Administración de oficinas y gestión de la calidad (80 horas)</p>	<p>1. Estadística descriptiva e instrumentos de calidad (80 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1. Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.</p> <p>2. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.</p> <p>3. Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.</p>

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA





4. Contrastar con ideas y argumentos amplios y complejos, tomando en cuenta los diversos puntos de 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"> <li>Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información.</li> <li>Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos según normas de ergonomía y salud ocupacional.</li> <li>Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Explicar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin.</li> <li>Desarrollar capacidades en el acceso a información de Internet en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de las fuentes.</li> <li>Examinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Aplicar conocimientos, habilidades, destrezas, en la atención al cliente y el quehacer secretarial mediante el uso del equipo tecnológico del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</li> <li>Desarrollar capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios propios del área de formación técnica aplicando los valores de respeto y tolerancia.</li> <li>Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para la protección el planeta según buenas prácticas ambientales vigentes.</li> </ol>



<p>4. Utilizar las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros.</p> <p>5. Generar ideas y procesos con creatividad para el cumplimiento de las funciones laborales.</p> <p>6. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.</p>	<p>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.</p> <p>5. Crear productos innovadores y creativos utilizando las herramientas computacionales y el Internet para el mejor desempeño de sus labores cotidianas.</p> <p>6. Respetar los deberes y derechos del ciudadano digital y la diversidad durante el acceso y al compartir información en Internet.</p>	
---	--	--



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>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>
EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA			

<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>2. Aplicar el lenguaje inclusivo, buenas prácticas en el servicio al cliente y el protocolo para la atención presencial y telefónica de las personas con discapacidad, adultos mayores o a quien lo requiera.</p> <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>2. Identify skills to improve the 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><b>1.</b> Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.  (144 horas)</p>	<p><b>2.</b> Administración de documentos en físico y electrónico  (144 horas)</p>	<p><b>3.</b> Centro corporativo Comercial y de Servicio al Cliente  (32 horas)</p>
--	--	--

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

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

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

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



**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

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

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

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 aplicado al Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

<p><b>1. Oportunidades de negocios</b> (40 horas)</p>	<p><b>2. Modelo de negocios</b> (32 horas)</p>	<p><b>3. Creación de empresas</b> (68 horas)</p>	<p><b>4. Plan de vida</b> (20 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<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>5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.</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)
<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Resultados de aprendizaje</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar las implicaciones en las relaciones laborales, empleado y empleador según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.</li> <li>Aplicar la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral para la realización de cálculos de indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y derechos vigentes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.</li> <li>Aplicar los elementos de matemática financiera en operaciones básicas según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Distinguir la organización y las funciones del departamento o plataforma de servicio al cliente según el tipo de organización o empresas.</li> <li>Brindar asesoría al cliente aplicando los procedimientos de calidad establecidos en las plataformas de servicio.</li> <li>Identificar acciones de seguimiento para obtener la fidelización de los clientes, según sus necesidades y de acuerdo con el área específica de la plataforma de servicios.</li> </ol>

<p>3. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para el desempeño de sus derechos y obligaciones laborales según 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>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 importación establecidas en la legislación vigente.</p>	<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> <p>5. Practicar servicio al cliente en la resolución de problemas según el tipo de persona y sus necesidades.</p> <p>6. Descubrir el potencial individual y colectivo de una ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria según Derechos humanos.</p>
--	--	---



**Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

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

1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales (80 horas)	2. Producción de documentos Comerciales complejos (80 horas)	3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente (40 horas)
---	--	---

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

<p>interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad.</p> <p>5. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.</p> <p>6. Desarrollar capacidades orientadas al autoaprendizaje relacionadas con la comprensión y manejo de herramientas digitales para el cumplimiento de las metas propuestas.</p>	<p>en soporte físico y electrónico.</p> <p>4. Identificar la importancia de una ciudadanía que aplique los derechos y valores universales de la equidad, igualdad, respeto y tolerancia.</p>	
---	--	--





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



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

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

- **Administración de oficinas y gestión de la calidad:** En esta unidad de estudio se desarrollan las bases de la administración, funciones ejecutivas, y la creación de instrumentos de medición y control en los procesos de gestión de calidad y mejora continua, aplicando herramientas digitales para la productividad.
- **Estadística descriptiva:** La unidad de estudio tiene como fin la aplicación de métodos y programas digitales para la organización estadística de datos generados por las empresas y se aprende a interpretar la información para mejorar los procesos organizacionales.
- **Comunicación oral y escrita:** Los estudiantes adquieren los conocimientos y destrezas para el logro de la calidad en la comunicación oral, comunicación escrita y la redacción de documentos. Para ello aplicarán técnicas de redacción, reglas gramaticales y ortográficas, técnicas de comunicación oral y el desarrollo de conocimientos y actitudes para brindar el servicio al cliente.



- Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial:** El estudiante aprenderá el proceso relacionado con la obtención, mantenimiento y el desarrollo de la fuerza laboral por medios tradicionales y a través de redes sociales. Utilizará herramientas digitales pertenecientes a Recursos humanos 2.0 para la gestión de trámites, monitoreo, emisión de planillas y otros. Creará su propia cuenta en plataforma de empleo donde podrá subir su curriculum, verificando la privacidad de datos y la aplicación de fundamentos de ciberseguridad. Además practicará la, relaciones humanas, valores y competencias requeridas para laborar con diversas personas y desarrollará habilidades de negociación para la solución de problemas en ambientes laborales. Entre ellas el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo.

**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 Administración de oficinas y gestión de la calidad .....	10.....	80
② Estadística descriptiva e instrumentos de calidad .....	10.....	80
③ Comunicación oral y escrita .....	10.....	80
④ Recursos humanos, etiqueta y protocolo.....	10.....	80



Especialidad <sup>7</sup> : Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente	Modalidad: <b>Comercial y Servicios</b>	Campo detallado <sup>8</sup> : <b>0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	Nivel: <b>Décimo</b>
Subárea: <b>1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>	Unidad de estudio: 1.Administración de oficinas y gestión de la calidad	Tiempo estimado: <b>80 horas</b>	
Competencias para el desarrollo humano: Juicio y toma de decisiones	Eje política educativa <sup>9</sup> : Educación para el desarrollo sostenible		
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro <sup>10</sup>	
1. Identificar los principios generales de la administración, estructura organizacional y los procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto Administración de empresas</li> <li>• Proceso Administrativo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> </li> <li>• Precusores de la Administración <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henry Fayol</li> <li>• Frederick Taylor</li> </ul> </li> <li>• Escuela de ciencia del comportamiento <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elton Mayo/Abraham Maslow</li> </ul> </li> <li>• Definición y Tipos de empresa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pública, Privada</li> <li>• Multinacional/Pymes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce el concepto de administración de empresas y su importancia.</li> <li>• Describe los principios y teorías de la administración así como las características del proceso administrativo según tipo de empresa.</li> </ul>	

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

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

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

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional/organigrama               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones de línea, Staff</li> <li>• Funcional, centralizada y descentralizada</li> </ul> </li> <li>• Departamentalización y funciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Mercadeo y Ventas</li> <li>• Financiero</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul> </li> <li>• Políticas empresariales</li> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Conceptos de cultura y gestión de calidad, productividad, mejoramiento continuo.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de calidad</li> <li>• Autores: Ishikawa</li> <li>• Círculos de calidad</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Clientes: satisfacción del cliente                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo del servicio, momento de la verdad</li> <li>• Importancia de la medición de la calidad</li> <li>• Protocolos de calidad</li> <li>• Concepto de Mejoramiento Continuo.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la estructura organizacional de las empresas y las políticas empresariales de acuerdo con el tipo de negocio.</li> <li>• Discrimina las funciones de los departamentos según tipo de empresa.</li> <li>• Reconoce conceptos de cultura, gestión de calidad, productividad y mejoramiento continuo aplicando las teorías relacionadas y sus protocolos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas y programas para el mejoramiento continuo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tormenta de Ideas.</li> <li>• Diagrama de flujo.</li> <li>• Diagrama de Pareto.</li> <li>• Histograma.</li> <li>• Gráfico de control.</li> <li>• Hoja de comprobación.</li> <li>• Matriz de responsabilidad.</li> </ul> </li> <li>• Métodos para el mejoramiento continuo.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seis sigma</li> <li>• Kaizen</li> <li>• Calidad Total</li> <li>• Aseguramiento de la Calidad</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las herramientas y programas para el mejoramiento continuo.</li> <li>• Explica los métodos utilizados en procesos de mejoramiento continuo.</li> <li>• Emplea herramientas e instrumentos de control estadístico de la calidad, así como programas diseñados para tal fin para el logro del mejoramiento continuo de acuerdo con las áreas de acción.</li> <li>• Propone soluciones a los problemas en los procesos de productividad y calidad a partir de datos estadísticos según requerimientos.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Labores y funciones secretariales               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y atención a clientes</li> <li>• Registro y distribución de documentación</li> <li>• Administración de documentos físico y electrónico</li> <li>• Atención telefónica y presencial</li> <li>• Correos y agenda electrónica</li> <li>• Coordinar tareas, oficina</li> <li>• Organizar eventos, viajes de negocios</li> </ul> </li> <li>• Elaborar documentos comerciales y administrativos.</li> <li>• Tipos de oficina, ambiente físico, ubicación</li> <li>• Equipo y mobiliario</li> <li>• Normas ISO</li> <li>• Normas de Salud y seguridad ocupacional, Ergonomía</li> <li>• en la oficina               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas ambientales en la oficina.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe las normas ISO de Salud y seguridad en la oficina según tipo de oficina, mobiliario y labores secretariales.</li> <li>• Identifica las labores y funciones secretariales generales y según tipos de oficina.</li> <li>• Practica las normas de salud y seguridad ocupacional según su desempeño en las labores secretariales y de acuerdo con normas ISO.</li> </ul>
4. Contrastar con ideas y argumentos amplios y complejos, tomando en cuenta los diversos puntos de vista de acuerdo con valores como la ética y la tolerancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Toma de decisiones colaborativas</li> <li>• Aprovechamiento de la información</li> <li>• Valores universales               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética</li> <li>• Tolerancia y respeto</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compara puntos de vista de manera juiciosa antes de tomar decisiones apoyado en pensamiento crítico.</li> <li>• Expone sus decisiones con argumentos amplios y complejos con respeto, tolerancia y ética.</li> </ul>
<b>EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA</b>		

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>5. Determinar metas claras para una vida sostenible, a través de nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto socio cultural y económico de la región.</li> <li>• Objetivos de desarrollo sostenible según la UNESCO y agenda 2030</li> <li>• Buenas prácticas de producción</li> <li>• Consumo responsable de recursos</li> <li>• Acción por el clima, Objetivo para el Desarrollo Sostenible N° 13</li> <li>• Biodiversidad</li> <li>• Autocuidado               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo personal</li> <li>• Alimentación saludable</li> </ul> </li> <li>• Legislación ambiental vigente</li> <li>• Ley Orgánica del Ambiente N° 7554</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los objetivos del desarrollo sostenible según la UNESCO y la agenda 2030.</li> <li>• Distingue prácticas orientadas al autocuidado.</li> <li>• Explica en qué consiste el Objetivo del Desarrollo Sostenible N° 13: Acción por el clima.</li> <li>• Aplica buenas prácticas de sostenibilidad ambiental según legislación vigente.</li> <li>• Determina metas de consumo responsable para la protección del planeta según normativa vigente.</li> <li>• Ejerce modos de vida austeros, saludables y solidarios con los humanos y el entorno según el contexto sociocultural y económico.</li> </ul>





<b>Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente</b>	<b>Modalidad: Comercial y Servicios</b>	<b>Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	<b>Nivel: Décimo</b>
<b>Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente</b>	<b>Unidad de estudio: 2. Estadística descriptiva e instrumentos de calidad</b>		<b>Tiempo estimado: 80 horas</b>
<b>Competencias para el desarrollo humano: Pensamiento crítico</b>		<b>Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible</b>	

<b>Resultados de aprendizaje</b>	<b>Saberes esenciales</b>	<b>Indicador de logro</b>
1. Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva e inferencial</li> <li>• Unidad estadística, población finita e infinita, uso del muestreo, selección de muestra, tabla números al azar, atributos y variables.</li> <li>• Calculo medidas de tendencia central (la moda, la media y la mediana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica conceptos y principios relacionados con la estadística descriptiva e inferencial.</li> <li>• Contrasta conceptos de unidad estadística, población, muestra, atributos y variables.</li> <li>• Utiliza la estadística descriptiva para la recolección y organización de datos según procedimientos.</li> <li>• Realiza cálculos de medidas de tendencia central.</li> <li>• Interpreta datos e información estadística para la toma de decisiones y propuesta a soluciones según el contexto organizacional.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas para la recolección de datos               <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario, entrevista</li> </ul> </li> <li>Distribución de frecuencias, escala nominal, ordinaria y métrica</li> <li>Tabulación y presentación de datos,</li> <li>Redondeo</li> <li>Herramientas digitales para estadística (software libre o licenciado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce herramientas para la recolección de datos.</li> <li>Distingue las características del cuestionario y la entrevista como herramientas de recolección de información.</li> <li>Recolecta datos del contexto educativo para organizarlos estadísticamente y presentarlos según procedimientos.</li> <li>Aplica herramientas digitales para la presentación de datos según requerimientos.</li> </ul>
3. Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos de servicio al cliente.</li> <li>Protocolos de calidad.</li> <li>Procedimientos para la recolección de datos.</li> <li>Protocolos de seguridad durante la recolección de datos.</li> <li>Interpretación de datos estadísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explica protocolos de atención al cliente y de calidad en la recolección de la información estadística.</li> <li>Distingue los protocolos de seguridad que se consideran durante los procesos de recolección de datos.</li> <li>Interpreta datos estadísticos según requerimientos de la empresa.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemáticas nacionales e internacionales fuentes verificables</li> <li>• Formas de relacionarse:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber escuchar</li> <li>• Valores universales equidad, solidaridad, igualdad, tolerancia, respeto.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las características e importancia de los valores universales: equidad, solidaridad, igualdad, tolerancia y respeto en el desempeño de su área de formación técnica.</li> <li>• Contrasta información relacionada con problemáticas nacionales e internacionales a partir de fuentes de información de reconocida veracidad.</li> <li>• Demuestra análisis de ideas individuales y colaborativas sobre problemática nacional e internacional al generando enfoques de pensamiento crítico según valores universales.</li> <li>• Aborda problemáticas nacionales e internacionales desde múltiples perspectivas según fuentes verificables.</li> </ul>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de ambiente y desarrollo sostenible</li> <li>• Deberes y derechos humanos</li> <li>• Estrategia Nacional para el Desarrollo Sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los conceptos de ambiente y desarrollo sostenible.</li> <li>• Explica los elementos del desarrollo sostenible.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos del desarrollo sostenible Unesco</li> <li>• Necesidades humanas</li> <li>• Recursos naturales limitados</li> <li>• Valores solidaridad, equidad, responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina necesidades humanas y su impacto en el ambiente.</li> <li>• Toma decisiones informadas y responsables con los demás y con el ambiente de acuerdo con los derechos universales.</li> <li>• Propone soluciones a la comunidad e institución según normas ambientales y de sostenibilidad.</li> </ul>



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: 3. Comunicación oral y escrita	Tiempo estimado: 80 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Comunicación asertiva		Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos del proceso de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Emisor</li> <li>Receptor</li> <li>Mensaje</li> <li>Canal</li> <li>Código</li> </ul> </li> <li>Proceso de Comunicación oral organizacional <ul style="list-style-type: none"> <li>Formal</li> <li>Informal,</li> <li>Interna</li> <li>Externa,</li> <li>Otros.</li> </ul> </li> <li>Técnicas de la comunicación asertiva: (importancia) <ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha activa</li> <li>Empatía</li> <li>Hacer preguntas</li> <li>Disco rayado</li> <li>Banco de niebla</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distingue los elementos del proceso de comunicación oral y su aplicación en el entorno personal y empresarial.</li> <li>Explica las técnicas de la comunicación asertiva y su importancia en el contexto personal y empresarial.</li> <li>Identifica habilidades requeridas para comunicarse en público, utilizadas en los procesos de comunicación oral.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrogación</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Habilidades para hablar en público: Control de la voz               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis, Silencios y ritmos</li> <li>• Volumen</li> <li>• Entonación</li> <li>• Velocidad</li> <li>• Pronunciación</li> <li>• Vocalización</li> <li>• Pausas</li> </ul> </li> <li>Lenguaje corporal.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestos y ademanes</li> <li>• expresión facial</li> </ul> </li> </ul>	
<p>2. Desarrollar habilidades para la atención al cliente de manera presencial o telefónica, según protocolos de servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al Cliente</li> <li>• Tipos de cliente               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interno</li> <li>• Externo</li> </ul> </li> <li>• Etiqueta y protocolo de atención telefónica (diálogos, expresiones de saludo, cortesía, bienvenida)</li> <li>• Llamadas entrantes, video llamadas toma de mensajes. (hacer preguntas)</li> <li>• Llamadas nacionales e internacionales.</li> <li>• Normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional</li> <li>• Ley general de telecomunicaciones, 8642 Artículo 41 al 48 Capítulo II</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los tipos de cliente.</li> <li>• Distingue las normas de etiqueta y protocolo para la atención telefónica.</li> <li>• Interpreta la normativa vigente relacionada con las normas y principios para el servicios telefónico nacional e internacional y telecomunicaciones,</li> <li>• Demuestra habilidades para comunicarse en público según el tipo de cliente y el tipo de comunicación.</li> <li>• Comunica mensajes en forma oral y en persona empleando técnicas de atención</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>Régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer citas de negocios</li> <li>• Llevar agenda de negocios (expresiones de tiempo)</li> <li>• Atención de visitas y clientes en la oficina</li> <li>• Relaciones humanas.</li> <li>• Diferencias culturales países de habla inglesa y otros.</li> <li>• Inclusión a la diversidad</li> <li>• Protocolos de Servicio al Cliente</li> </ul>	<p>telefónica y presencial según etiqueta y protocolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectúa llamadas telefónicas nacionales e internacionales respetando horarios de acuerdo con el país y según los protocolos.</li> <li>• Toma mensajes telefónicos y en persona aplicando las relaciones humanas inclusivas y principios de Servicio al Cliente.</li> </ul>
<p>3. Comunicar mensajes de acuerdo con el tipo de cliente, utilizando vocabulario comercial y administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de comunicación organizacional</li> <li>• Vocabulario técnico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercial,</li> <li>• Administrativo</li> <li>• Social.</li> </ul> </li> <li>• Expresiones escritas para diversos tipos documentales y organizaciones.</li> </ul> <p>Vocabulario general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negocios y comercio</li> <li>• Legal</li> <li>• Seguros</li> <li>• Bancario</li> <li>• Turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los tipos de organización comercial.</li> <li>• Interpreta vocabulario técnico comercial para la redacción de mensajes y la atención al cliente según la organización.</li> <li>• Discriminar vocabulario técnico, comercial, administrativo y social según lineamientos y diccionarios especializados.</li> </ul>
<p>4. Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de estilo:</li> <li>• Brevedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las características de las normas de estilo.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concisión</li> <li>• Coherencia</li> <li>• Cohesión</li> <li>• Redacción de oraciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oración simple y compuesta</li> </ul> </li> <li>• Redacción de párrafos</li> <li>• Claridad y coherencia</li> <li>• Reglas Ortográficas</li> <li>• Abreviaturas</li> <li>• Uso de los Gerundios, ando, iendo, otros</li> <li>• Vicios del lenguaje queísmo, dequeísmo, cacofonía, redundancia, otros.</li> <li>• Uso correcto de las preposiciones más comunes, “a, con, bajo, desde, durante y otras. Ejm. De acuerdo con, conforme con, sentarse a la mesa.</li> <li>• Sinónimos, antónimos y homófonos</li> <li>• Puntuación: Punto y seguido, punto y aparte, coma, punto y coma, signos de interrogación, de admiración, comillas.</li> <li>• Vocabulario apoyado en el diccionario Real Academia Española (RAE).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia la oración simple de la compuesta.</li> <li>• Redacta tipos documentales de acuerdo con las técnicas de estilo y redacción.</li> <li>• Desarrolla estilo ejecutivo propio de redacción según las normas actuales.</li> <li>• Utiliza el vocabulario técnico comercial según normativa vigente de la RAE.</li> <li>• Emplea la estructura del mensaje escrito según formatos vigentes.</li> </ul>
5. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales según normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendaciones para la redacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la estructura de los tipos de documentos sociales, comerciales y administrativos sencillos.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voz activa y voz pasiva</li> <li>• Formato de documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español (Definición, partes y formato) según corresponda</li> <li>• Tipos de documentos comerciales, administrativos –sociales (importancia)</li> <li>• Documentos simples: cartas, circulares, memorandos, avisos e invitaciones.</li> <li>• Definición, concepto, partes de los documentos</li> <li>• Tipos de cartas</li> <li>• Estilo y puntuación de los documentos Distribución de las partes de los documentos</li> <li>• Frases usuales en la comunicación escrita empresarial (frases de entrada y de despedida)</li> <li>• Conjunciones y nexos, frases conjuntivas, ejemplos. y, e; ya que, puesto que, en efecto, asimismo, en definitiva, aunque y otros.</li> <li>• Normativa Real Academia Española</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue las características y partes de los documentos simples.</li> <li>• Diferencia la voz pasiva y la activa.</li> <li>• Aplica técnicas y procedimientos de comunicación escrita vigentes, en la elaboración de documentos sencillos.</li> <li>• Redacta tipos documentales según los lineamientos de cada tipo.</li> <li>• Elabora tipos documentales sociales, comerciales y administrativos.</li> <li>• Utiliza la comunicación escrita, según técnicas y procedimientos vigentes.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
6. Organizar las ideas para comunicarse en forma asertiva según el código oral y los valores éticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación asertiva               <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto</li> <li>Importancia</li> </ul> </li> <li>Habilidades comunicativas</li> <li>Inteligencia emocional</li> <li>Valores éticos</li> <li>Código de comunicación oral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce el concepto de comunicación asertiva y su importancia.</li> <li>Expresa las ideas con mensajes asertivos según los valores éticos y el contexto organizacional.</li> <li>Emplea la inteligencia emocional al interactuar con los demás en ambientes profesionales.</li> </ul>
7. Fortalecer su identidad a partir del respeto por los derechos humanos, el ambiente y las libertades fundamentales normadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos humanos               <ul style="list-style-type: none"> <li>Libertad de expresión</li> <li>Igualdad social</li> </ul> </li> <li>Valores:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto, ética y responsabilidad</li> </ul> </li> <li>Identidad nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce las características de los derechos humanos libertad de expresión e igualdad social.</li> <li>Diferencia los valores respeto, ética y responsabilidad.</li> <li>Respeto el ambiente así como su identidad nacional y la de los demás según normativa vigente.</li> <li>Participa en actividades ciudadanas y de la comunidad según se requiera.</li> </ul>



Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	Unidad de estudio: 1. Gestión de recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial		Tiempo estimado: 80 horas
Competencias para el desarrollo humano: Capacidad de negociación		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del talento humano y las buenas prácticas               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias talento humano                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol</li> <li>• Capacidad para aprender</li> <li>• Habilidad analítica</li> <li>• Innovación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comunicación, Negociación y resolución problemas</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce buenas prácticas de gestión del talento humano.</li> <li>• Identifica las competencias del talento humano requeridos en la gestión del talento humano en las organizaciones, según se requiera.</li> <li>• Realiza acciones en la asistencia de talento humano en las organizaciones.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos en la gestión de RRHH               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y Selección</li> <li>• Plataformas de empleo</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Contratación</li> <li>• Inducción y capacitación</li> <li>• Evaluación personal</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe los procesos en la gestión de recursos humanos para la contratación y seguimiento de las personas en las empresas en forma tradicional y por medio de las plataformas de empleo, según las normas y las buenas prácticas para la gestión de recursos humanos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>regulatorio de la privacidad y las normas de ciberseguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración/planilla/nómina</li> <li>• Administración outsourcing</li> <li>• Sistemas de Administración de personal, Recursos Humanos 2.0 o vigente.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas tecnológicas para la gestión de personal</li> <li>• Interacción y monitoreo de personal en las redes sociales personales, profesionales (social media) o plataformas de comunicación interna.</li> <li>• Gestionar nóminas, comisiones, monitorizar el rendimiento de los empleados, planificar y almacenar documentación.</li> </ul> </li> <li>• Recomendaciones de ciberseguridad</li> <li>• Plataformas y entornos de empleo</li> <li>• Cuentas personales curriculum</li> <li>• Marco regulatorio de la privacidad de información personal. Leyes y Reglamentos               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución política artículo 24 Derecho a la intimidad y autodeterminación informativa como derecho fundamental.</li> <li>• Ley N.º 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y sus reformas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los sistemas de administración de personal, Recursos Humanos 2.0 o vigente.</li> <li>• Practica procesos relacionados con la gestión de personal utilizando las herramientas tecnológicas gratuitas en la nube, plataformas de comunicación internas y las comunidades de empleados relacionadas con recursos humanos 2.0 o vigente, respetando la legislación sobre privacidad de información.</li> <li>• Crea cuentas personales, profesionales o corporativas en plataformas de empleo o redes sociales, haciendo uso de los servicios, funciones y aplicaciones que ofrece cada red y entornos de empleo, de acuerdo con el marco regulatorio de la privacidad y la ciberseguridad.</li> <li>• Interpreta la normativa vigente relacionada con el marco regulatorio de la privacidad de información personal.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal N° 9048</li> <li>• Ley 8968 Protección de las personas frente al tratamiento personales y su reglamento</li> <li>• Ley 7957 de información no divulgada.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueta y protocolo:</li> <li>• Etiqueta en el vestir en la oficina, en diferentes actividades de negocios (femenina y masculina)</li> <li>• Etiqueta al ingerir alimentos (almuerzo o cena de negocios)</li> <li>• Comportamiento, disposición de la cubertería, distribución de invitados en la mesa</li> <li>• Etiqueta con personas con discapacidad</li> <li>• Normas de conducta y cortesía</li> <li>• Protocolo empresarial y de gobierno, la diplomacia (Costa Rica)</li> <li>• Protocolo en fiestas nacionales</li> <li>• Organización de reuniones, seminarios, congresos, ferias, eventos y viajes de negocios</li> <li>• Tipos de eventos y actividades de negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce normas de conducta y cortesía requeridas en las actividades organizadas por la empresa o instituciones gubernamentales.</li> <li>• Distingue normas de etiqueta, el protocolo internacional y nacional al vestir y los principios de relaciones públicas para desenvolverse, según la ocasión o evento.</li> <li>• Identifica los principios básicos de las relaciones públicas.</li> <li>• Organiza reuniones, seminarios, congresos, ferias, eventos y viajes de negocios, según los requerimientos de diferentes tipos de entidades.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de congreso y reuniones</li> <li>• Planificación</li> <li>• Mercadeo del evento</li> <li>• Principios básicos de las relaciones públicas en el mercado laboral.</li> <li>• Planificación del congreso</li> <li>• Invitación</li> <li>• Ponentes</li> <li>• Horarios/tiempos</li> <li>• Atención a los visitantes</li> <li>• Traducción simultánea</li> <li>• Protocolo por seguir</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Decoración de stand</li> <li>• Regalos y propaganda</li> <li>• Pólizas de seguro</li> <li>• Servicios auxiliares</li> <li>• Patrocinadores</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Memoria de la actividad</li> <li>• Organización de reuniones</li> <li>• Tipos de reunión: interna, externa, anual, informativa o de seguimiento.</li> <li>• Objetivo específico</li> <li>• Documentación</li> <li>• Control del tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica la etiqueta, el protocolo y las relaciones públicas en ambientes reales o simulados dentro y fuera del aula.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria, orden del día y acta de reunión.</li> <li>• Organización de viajes</li> <li>• Solicitud de Pasaporte/licencia de conducir dentro y fuera del país</li> <li>• Solicitud de visa</li> <li>• Seguros de viaje</li> <li>• Viajes nacionales e internacionales</li> <li>• Aeropuertos internacionales de mayor tránsito aéreo según destino (mapa en línea)</li> <li>• Reservación tiquetes de avión on line, escalas, conexiones.</li> <li>• Reservación de hospedaje on line</li> <li>• Reservación de automóvil rentado u otros</li> <li>• Formas de pago, tarjeta, transferencia electrónica, simpe móvil, web banking, claves de seguridad</li> <li>• Tipo de cambio monedas mundialmente aceptadas convertidor de moneda</li> <li>• Trámites migratorios</li> <li>• Vacunas</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Itinerario</li> </ul>	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
4. Desarrollar la capacidad de negociación como apoyo a la gestión de recursos humanos y la interacción de personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Pautas de interacción humana en las organizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce técnicas de negociación como apoyo a la gestión de recursos humanos.</li> <li>• Identifica técnicas de negociación para el manejo de la solución de problemas con el personal de la organización, según protocolo organizacional.</li> <li>• Aplica las técnicas de negociación en situaciones de conflicto reales o simuladas propiciadas en ambientes laborales o familiares.</li> <li>• Brinda seguimiento al plan de interacción humana organizacional como asistencia a la gestión de recursos humanos según se requiera.</li> </ul>
5. Argumenta la importancia del Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo 3 del Desarrollo Sostenible según la Unesco: Salud y Bienestar</li> <li>• Derechos universales de la Unesco <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidad</li> <li>• Igualdad</li> <li>• Valores respeto, tolerancia</li> <li>• Diversidad cultural</li> <li>• Hábitos saludables, aseo higiene personal</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la importancia y metas del Objetivo 3 de Desarrollo Sostenible.</li> <li>• Distingue los derechos universales según la Unesco.</li> <li>• Discute puntos de vista en la gestión del recurso humano respetando la individualidad y los derechos universales de los demás.</li> </ul>



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



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

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

- **Destrezas digitales para elaborar, procesar, presentar y organizar información:** El estudiante adquiere las destrezas para el manejo de la computadora, manejo del teclado, programas para elaborar, procesar, organizar y presentar, información, documentos comerciales, sociales, administrativos sencillos, hojas de cálculo, cuadros, tablas y gráficos. Y, a partir de las técnicas de digitación, desarrollará una velocidad mínima de 40 p.p.m. durante el curso lectivo.
- **Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales:** Adquieren habilidades para acceder, entender, clasificar y procesar información de internet, a través de redes sociales y correo electrónico con responsabilidad y seguridad, al resguardar datos e información privada propia, del cliente y de la organización que representan.

- **Centro Corporativo Comercial y de Servicio al cliente:** Los estudiantes podrán desarrollar las labores ejecutivas con equipo tecnológico, comercializarán bienes y servicios para interactuar con la comunidad docente, administrativa y estudiantil de la institución brindando servicios profesionales.

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

<b>UNIDADES DE ESTUDIO.....</b>	<b>SEMANAS.....</b>	<b>HORAS ANUALES</b>
① Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información .....	18 .....	140
② Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales.....	18.....	140
③ Centro Corporativo Comercial y de Servicio al cliente .....	4.....	32



<b>Especialidad:</b> Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	<b>Modalidad:</b> Comercial y Servicios	<b>Campo detallado:</b> 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	<b>Nivel:</b> Décimo
<b>Subárea:</b> 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	<b>Unidad de estudio:</b> Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información		<b>Tiempo estimado:</b> 144 horas
<b>Competencias para el desarrollo humano:</b> Innovación y creatividad		<b>Eje política educativa:</b> La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Operar las funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información según protocolos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamiento de la computadora</li> <li>• Elementos del computador: Software, hardware, tipos de memoria, sistema operativo, ventana, menú, escritorio</li> <li>• Procedimiento para crear y eliminar organizar y respaldar archivos y carpetas</li> <li>• Empleo de antivirus</li> <li>• Ética y responsabilidad</li> <li>• Ergonomía en la oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las herramientas de uso común del sistema operativo con ética y responsabilidad.</li> <li>• Diferencia los elementos del computador.</li> <li>• Aplica procedimientos para la creación, almacenamiento y organización de la información, de forma segura según protocolos.</li> </ul>
2. Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y funciones del procesador de texto aplicando las normas de ergonomía y salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teclado alfanumérico del computador</li> <li>• Generalidades:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teclado básico. Operar funciones básicas del sistema operativo</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las funciones disponibles para la creación, apertura, edición e impresión de documentos.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>garantizando la seguridad de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones disponibles.</li> <li>• Ventanas de trabajo.</li> <li>• Barras de menú y herramientas.</li> <li>• Ayuda.</li> <li>• Trabajo con documentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación.</li> <li>• Edición y modificación.</li> <li>• Guardar.</li> <li>• Impresión.</li> </ul> </li> <li>• Formato de documentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Márgenes</li> <li>• Tabulaciones</li> <li>• Párrafos</li> <li>• Páginas.</li> </ul> </li> <li>• Manejo de bloques               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copiar.</li> <li>• Mover.</li> <li>• Borrar.</li> </ul> </li> <li>• Tablas y gráficos en un documento.</li> <li>• Técnicas de golpeo de teclas</li> <li>• Funciones del procesador de texto</li> <li>• Herramientas archivo</li> <li>• Diseño, ilustraciones, gráficos y tablas</li> <li>• Creación, guardado, la nube, recuperación, impresión</li> <li>• Proteger y compartir documentos</li> <li>• Velocidad y exactitud al digitar al tacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distingue los procedimientos para el manejo, construcción de tablas y gráficos en el procesador de textos.</li> <li>• Elabora documentos aplicando las funciones del procesador de texto.</li> <li>• Realiza trabajos mecanográficos -digitales con destreza y precisión aplicando los principios de ergonomía en la oficina.</li> <li>• Desarrolla velocidad de 40 ppm mostrando exactitud en la digitación al tacto de textos, según técnicas de golpeo y cotejo.</li> <li>• Elabora, modifica, guarda, recupera e imprime documentos según lineamientos.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
3. Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad 40 ppm</li> <li>• Normas y principios de Salud Ocupacional al digitar</li> <li>• Digita documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español e inglés.</li> <li>• Digita cartas, memorandos, circulares, tablas, invitaciones.</li> <li>• Utiliza plantillas del procesador de texto.</li> <li>• Funciones del procesador de texto,</li> <li>• Menú, cinta de opciones</li> <li>• Administración flujo de texto, referencia, combinación correspondencia, revisión y demás fichas</li> <li>• Técnicas de cotejo</li> <li>• Dictado a la computadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las funciones del procesador de texto.</li> <li>• Distingue las plantillas del procesador de textos.</li> <li>• Demuestra dominio del procesador de texto durante la digitación al tacto de tipos documentales según se requiera.</li> <li>• Elabora textos administrativos, sociales y comerciales en español e inglés según la velocidad y exactitud desarrolladas.</li> <li>• Demuestra dominio de las herramientas y funciones de programas en la elaboración documentos comerciales, administrativos, sociales, tablas, y otros según lineamientos.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>4. Utilizar las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de la hoja electrónica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades.</li> <li>• Funciones disponibles.</li> <li>• Ventana de trabajo.</li> <li>• Barras de menú y herramientas</li> </ul> </li> <li>• Creación de una hoja de cálculo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición.</li> <li>• Partes.</li> <li>• Ingreso y modificación de datos.</li> <li>• Trabajo con celdas.</li> <li>• Fórmulas.</li> </ul> </li> <li>• Recuperación y edición:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos.</li> <li>• Eliminar.</li> <li>• Mover.</li> <li>• Copiar.</li> <li>• Seleccionar.</li> </ul> </li> <li>• Utilización de fórmulas.</li> <li>• Formatos.</li> <li>• Creación de gráficos.</li> <li>• Tablas dinámicas.</li> <li>• Impresión de una hoja cálculo.</li> <li>• Aplicación de hoja electrónica de cálculo</li> <li>• Modo de operación, entorno de trabajo, (celdas, filas y columnas) elementos de ventana.</li> <li>• Formato protección de hojas.</li> <li>• Barra de título, de menú, de herramientas, de estado, área de trabajo, panel de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce las operaciones básicas que se ejecutan en la hoja electrónica.</li> <li>• Explica las generalidades y funciones disponibles en la hoja electrónica.</li> <li>• Aplica las funciones y herramientas disponibles en la creación de documentos electrónicos.</li> <li>• Elabora hojas electrónicas, tablas, cuadros y gráficos aplicando fórmulas, funciones, operaciones de edición, formato y protección para el manejo de la información solicitada.</li> <li>• Demuestra dominio de la aplicación en la creación de hojas electrónicas para la organización de la información según se requerimientos.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas de programas para elaborar hojas de cálculo, operaciones básicas, fórmulas, funciones. y referencias</li> <li>Elaboración y edición de tablas, cuadros, gráficos.</li> <li>Insertar, editar, guardado en la nube, seguridad, recuperación, impresión.</li> </ul>	
5. Generar ideas y procesos con creatividad para el cumplimiento de las funciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas innovadoras y creativas para el desarrollo de funciones ejecutivas</li> <li>Creatividad e innovación para el cumplimiento de deberes y obligaciones profesionales</li> <li>¿Cómo estar conectado a internet?</li> <li>Sitios de internet y redes sociales</li> <li>Valores responsabilidad, ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia de la ética y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.</li> <li>Identifica sitios en Internet que brindan ideas para el desempeño de sus funciones.</li> <li>Desarrolla prácticas innovadoras utilizando la tecnología para el desempeño de su trabajo con responsabilidad.</li> <li>Aplica la creatividad para el logro de los propósitos laborales según deberes y obligaciones profesionales.</li> </ul>
6. Desarrollar capacidades para el acceso a la información de forma eficiente, haciendo un uso preciso, responsable, creativo y crítico de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnologías de Información:</li> <li>Concepto.</li> <li>Importancia.</li> <li>Aplicabilidad en el quehacer del área de formación técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe recursos digitales disponibles para la presentación y organización de la información.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perspectivas: Académicas, Comerciales, Laborales y Éticas</li> <li>• Conductas pertinentes ante la tecnología, internet, la nube</li> <li>• Ciudadanía digital y asuntos humanos, culturales y económicos</li> <li>• Derechos de la ciudadanía digital, acceso a la información en forma segura y responsable</li> <li>• Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III. Propiedad intelectual</li> <li>• Introducción a la Ciber seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrasta la aplicabilidad de las tecnologías de información con las funciones que ejerce en su área de formación técnica.</li> <li>• Implementa estrategias para la búsqueda de información en medios digitales.</li> <li>• Utiliza con seguridad, responsabilidad, ética social y cultural, las tecnologías de la información y comunicación.</li> </ul>

Especialidad: Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente	Modalidad: <b>Comercial y Servicios</b>	Campo detallado: <b>0415 Secretariado y Trabajo de oficina</b>	Nivel: <b>Décimo</b>
Subárea: 2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	Unidad de estudio: <b>2. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales</b>		Tiempo estimado: <b>144 horas</b>
Competencias para el desarrollo humano: Innovación y creatividad		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
1. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entorno Web: <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Redes sociales.</li> <li>Videoconferencia.</li> <li>Realidad aumentada.</li> <li>Inteligencia artificial.</li> <li>Simuladores.</li> <li>Industria 4.0. <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto.</li> <li>Ventajas.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>Importancia Internet y su relación con las cosas</li> <li>Internet servicios básicos: correo electrónico, buscadores, chat, redes sociales, modo on line, off line.</li> <li>Tecnologías inalámbricas, micro servicios e internet.</li> <li>Correo electrónico, características elementos de una dirección, enviar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las herramientas que proporciona el entorno web para la comunicación, mensajería instantánea y visualización de imágenes.</li> <li>Explica la importancia del uso del entorno web como parte de las labores propias de su área de formación.</li> <li>Utiliza los servicios básicos del Internet en la búsqueda, acceso y uso de la información de forma responsable.</li> <li>Intercambia información por correo electrónico, chat y otros según código de privacidad.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<p>mensaje, adjuntar archivos, comprimir archivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos básicos del servicio de correo electrónico: buzón de usuario, cuentas de correo, lista de distribución</li> <li>• Introducción al Internet de las cosas</li> <li>• Internet de todo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet.</li> <li>• Transición a Internet de Todo (IdT)</li> <li>• El valor de IdT</li> <li>• Conectados globalmente</li> </ul> </li> <li>• Pilares del IdT:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetos.</li> <li>• Los datos.</li> <li>• Las personas.</li> <li>• Los procesos</li> </ul> </li> <li>• Conectar lo que no está conectado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexión de objetos</li> <li>• Configuración de objetos</li> <li>• Programación</li> <li>• Conexiones Máquina a Persona (M2P)</li> <li>• Conexiones de redes entre pares (P2P)</li> <li>• Implementación de una solución de IdT.</li> <li>• Seguridad e IdT.</li> <li>• Unificación de todo:</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica el valor del internet de todo y cómo se da la conexión globalmente.</li> <li>• Describe los pilares del internet de todo y cómo se interrelacionan.</li> <li>• Justifica la forma de conexión y configuración de los objetos en un proceso de comunicación a través del internet.</li> <li>• Identifica las formas de transmisión de las tecnologías.</li> <li>• Describe la implementación de solución de internet de todo en el entorno de trabajo.</li> <li>• Diseña propuestas para la aplicación del internet de todo mediante prototipos propios de su área de formación técnica.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de modelos de una solución IdT.</li> <li>Interacciones de IdT en un modelo.</li> <li>Creación de un prototipo para sus ideas.</li> <li>Recursos para la creación de prototipos.</li> <li>Oportunidades de aprendizaje.</li> </ul> <p>Ejemplos de IdT</p>	
<p>2. Desarrollar capacidades en el acceso a información de Internet en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de las fuentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda y acceso de la información criterios para elegir información, confiabilidad de la fuente (ética, seguridad)</li> <li>Ética</li> <li>Concepto.</li> <li>Principios y valores:</li> <li>Respeto.</li> <li>Probidad.</li> <li>Anticorrupción.</li> <li>Compromiso.</li> <li>Legislación vigente relacionada con el tratamiento de los datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la importancia de la protección de los datos personales según normativa vigente.</li> <li>Discute implicaciones económicas, socioculturales éticas en el uso de la información proporcionada a partir del análisis de datos.</li> <li>Determina las implicaciones legales del uso incorrecto de los datos según la legislación vigente.</li> <li>Discrimina fuentes de información confiables obtenidas de internet para el desarrollo de actividades de investigación guiadas.</li> </ul>



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca información en Internet de forma segura y realiza actividades de comunicación con ética.</li> </ul>
3. Examinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de sus datos y su privacidad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de los datos</li> <li>• Protección de seguridad en línea</li> </ul> </li> <li>• Protección de la organización               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firewalls.</li> </ul> </li> <li>• Comportamiento a seguir en la ciberseguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina procedimientos para la protección de los dispositivos y su red contra amenazas.</li> <li>• Describe procedimientos seguros para el mantenimiento de datos.</li> <li>• Discrimina métodos de autenticación y comportamientos seguros en línea para la protección de la privacidad de la organización.</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La necesidad de la ciberseguridad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos personales.</li> <li>• Datos de una organización.</li> <li>• Los atacantes y profesionales de la ciberseguridad.</li> <li>• Panorama actual y tendencias.</li> </ul> </li> <li>• Ataques, conceptos y técnicas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características y funcionamiento de un ciberataque.</li> <li>• Panorama de las ciberamenazas.</li> </ul> </li> <li>• Ingeniería social.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciber-seguridad/Ciber bullying</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el impacto de la violación de seguridad.</li> <li>• Determina las características y el valor de los datos personales y de una organización.</li> <li>• Explica las características y el propósito de las guerras cibernéticas, los ataques y su funcionamiento.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amenazas, ataques y vulnerabilidades en línea.</li> <li>• Código de ética en las redes</li> <li>• Netiqueta</li> <li>• Principios éticos y legales</li> <li>• Introducción a la Ciberseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica principios éticos y legales de ciber-seguridad en la protección de la privacidad del cliente o consumidor según legislación vigente.</li> <li>• Aplica estrategias para la protección y seguridad de datos personales y de la empresa mientras navega en Internet, correo electrónico o redes sociales, según protocolos establecidos.</li> </ul>
5. Crear productos innovadores y creativos utilizando las herramientas computacionales y el Internet para el mejor desempeño de sus labores cotidianas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del Internet.</li> <li>• Herramientas computacionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Aplicabilidad</li> </ul> </li> <li>• Ideas creativas para el desarrollo de labores cotidianas.</li> <li>• Deberes y obligaciones profesionales.</li> <li>• Seguridad e identidad colectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica la importancia del Internet en las labores propias de su área de formación técnica.</li> <li>• Identifica herramientas computacionales útiles para el mejor desempeño en las labores de su especialidad técnica.</li> <li>• Genera alternativas creativas para la ejecución de sus labores con responsabilidad.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>6. Respetar los deberes y derechos del ciudadano digital y la diversidad durante el acceso y al compartir información en Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de la diversidad cultural, ética, sociocultural, política, género y religiosa.</li> <li>• Seguridad en Internet.</li> <li>• Principios éticos y legales de Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla procesos aportando ideas creativas e innovadoras según sus labores.</li> <li>• Reconoce los derechos de la diversidad.</li> <li>• Distingue los principios éticos y legales durante el uso de Internet.</li> <li>• Desarrolla habilidad para la clasificación y análisis de la información en internet según protocolos.</li> <li>• Aplica la ciberseguridad durante el acceso y al compartir información de internet de acuerdo con principios legales vigentes.</li> </ul>



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

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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<p>comercialización de servicios secretariales y suministros escolares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza la tecnología al brindar servicios secretariales según reglamento y procedimientos del Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.</li> </ul>
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios morales y valores               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto, Tolerancia</li> <li>• Técnicas de negociación</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Hábitos de trabajo</li> <li>• Gestión del tiempo</li> <li>• Administración de los recursos</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la importancia del respeto y tolerancia cuando se atiende el cliente.</li> <li>• Explica la importancia de la gestión del tiempo y la administración de los recursos durante la atención al cliente.</li> <li>• Aplica las técnicas de negociación con los docentes, administrativos y estudiantes basadas en el respeto y la tolerancia.</li> </ul>
<p>3. Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para la protección el planeta según buenas prácticas ambientales vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de desarrollo sostenible, agenda 2030</li> <li>• Buenas prácticas ambientales</li> <li>• Oficina verde (eco amigable)</li> <li>• Consumo responsable de recursos</li> <li>• Cambio climático</li> <li>• Biodiversidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los objetivos del desarrollo sostenible según la agenda 2030.</li> <li>• Identifica buenas prácticas de sostenibilidad ambiental según legislación vigente.</li> </ul>

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocuidado, aseo e higiene personal, Etiqueta al vestir</li> <li>• Ley orgánica del ambiente N° 7554, Principios y fines</li> <li>• Contexto socio cultural y económico de la región.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica buenas prácticas ambientales en la oficina usando racionalmente los materiales, equipos, que propicien la protección el ambiente según legislación vigente.</li> <li>• Propone metas de consumo responsable para la protección del planeta según normativa vigente.</li> <li>• Desarrolla modos de vida austeros, y saludables según el contexto sociocultural y económico.</li> </ul>



# English Oriented to Business and Customer Service Executive



### **Description**

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

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

The subject area English Oriented to Business and Customer Service Executive in Tenth 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.



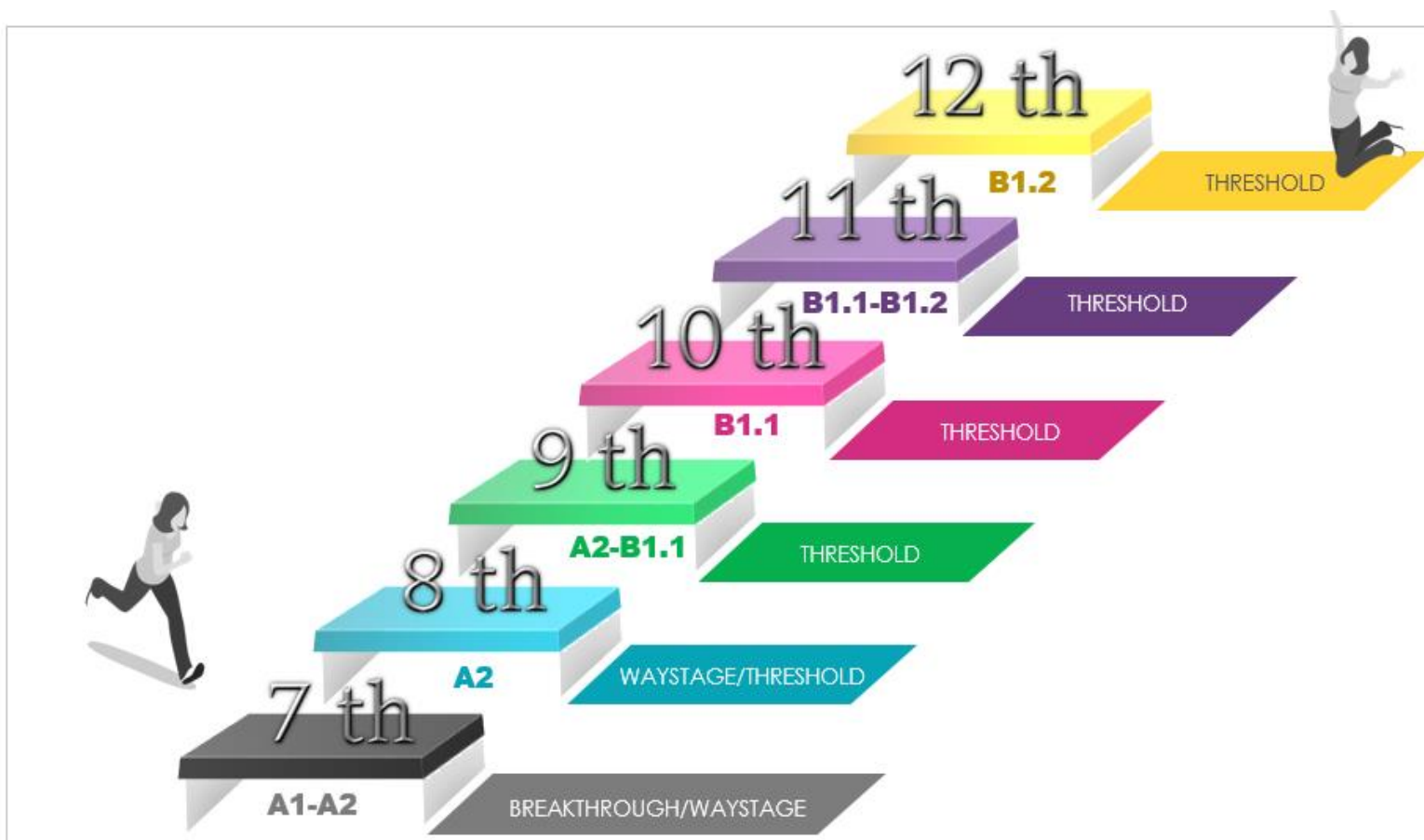


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

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

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

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

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

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

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



### Curricular Design Template Elements

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

**Table.2**

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

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



---

	Strengthening of Planetary Citizenship with Identity
Goals	“Can Do” performance descriptors based on CEFR.
<b>Oral and Written Comprehension</b>	What a learner can understand or do when listening and/or reading.
Listening and Reading	



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

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

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

## Curriculum Template

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

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learner can...	The student...	The teacher will...
Essential Competences.		
New Citizenship Axis.		

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening:		
Reading:		

<sup>11</sup> 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: Tenth							
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: Tenth	
Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive	Scenario: Haga clic aquí para escribir texto.	Time: hours
Essential question: Haga clic aquí para escribir texto.	Themes: Haga clic aquí para escribir texto.	
Essential Competences: Elija un elemento.	New Citizenship Axis <sup>12</sup> : Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences. New Citizenship Axis. Oral and Written Comprehension	<p>Task-Building Process:</p> <p><b>Pre-Task:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention</li> </ol> <p><b>Task Rehearsal:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary</li> </ol>	
Listening:		
Reading:		
Oral and Written Production		
Spoken Interaction		
Spoken Production:		

<sup>12</sup> 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><b>Post Task:</b></p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on</p> <p><b>Assessment:</b></p> <p>Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.</p>	
<p><b>Resources:</b> Haga clic aquí para escribir texto. <b>Classroom:</b> Haga clic aquí para escribir texto. <b>English Laboratory:</b> Haga clic aquí para escribir texto. <b>Devices:</b> Haga clic aquí para escribir texto. <b>Materials:</b> Haga clic aquí para escribir texto.</p>		



Curricular Structure

Scenarios	Tenth Grade (HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
<b>Scenario: S.1 Office Communication for Customer service</b> 1.1 Theme: My Office Environment 1.2 Theme: Skills at the Office	8	80
<b>Scenario: S.2 Dealing with others</b> 2.1 Theme: Relating with others 2.2 Theme: Etiquette and Protocol	8	80
<b>Scenario: S.3 Calls and Metrics</b> 3.1 Theme: Inbound and Unbound Calls 3.2 Theme: Metrics and Time Managing	8	80
<b>Scenario: S.4 Future at Hand</b> 4.1 Theme: Ergonomics at the Office 4.2 Theme: Cybersecurity and Internet of the Things	8	56
<b>Scenario: S.5 Digital Marketing</b> 5.1 Theme: Digital Marketing	8	24
<b>Total (hours)</b>		<b>320</b>



**Curricular Grip**

**Tenth**

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

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

**S.2. Dealing with others**

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

**Eleventh**

**S1. Target my Customer Service**

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

**S.2 Managing Documents**

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

**Twelfth**

**S1. Today's Businesses**

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

**S.2 Cross Cultural Differences**

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



**Tenth**

**S.3 Calls and Metrics**

<b>1</b>	<b>2</b>
Theme	Theme
Inbound and outbound Calls	Metrics and Time Managing
40 Hours	40 Hours

**Eleventh**

**S3. Numbers Count**

<b>1</b>	<b>2</b>
Theme	Theme
Financial and Technical Lexicon	My Budget on Time
40 Hours	40 Hours

**Twelfth**

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

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

**S4. Future at Hand**

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

**S4. Going ahead by my own**

<b>1</b>	<b>2</b>
Theme	Theme
Succeed in Business	Customer Service Practices
40 Hours	40 Hours



**Tenth**

**S5. Digital Marketing**

**1**

Theme

Digital Marketing

**24 Hours**

## Curriculum Scope and Sequence

### Grade: Tenth

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

#### 1. Scenario: Office Communication for Customer Service (80 hours)

##### 1.1 Theme: My Office Environment (40 hours)

##### Goals

EC/ Provide better customer service depending on the characteristics of each client and the situation they are involved.  
 NCA/ Recognize the importance of giving each customer the adequate treatment regarding justice, equity, dignity and respect.  
 L/ Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.  
 R/ Understand instructions and procedures in the form of a continuous text, for example in a manual, provided that he/she is familiar with the type of process or product concerned.  
 SI/ Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.  
 SP/ Make his/her opinions and reactions understood as regards possible solutions or the question of what to do next, giving brief reasons and explanations about the use of equipment at the office. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
 W/ Write a chronological signal sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.

##### 1.2 Theme: Skills at the Office (40 hours)

##### Goals

EC/ Identify the skills, behavior and duties at workplace and show respect and consideration to each of them  
 NCA/ Determines his/her role as representative /agent in cases where the right of an employee is not followed or when those rights need to be applied.  
 L/ Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support.  
 R/ Understand the rules and expected behaviors described in a company's code of conduct document.  
 SI/ Ask and answer questions about habits and routines.  
 SP/ Give an extended description of everyday topics (e.g. people, places, experiences). Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
 W/ Recognize the departments and their functions presented in a company's organizational chart.

**English Oriented to Business and Customer Service Executive**

**Scenario: Dealing with others**

**2.1 Theme: Relating with others  
(40 hours)**

**2.2 Theme: Etiquette and Protocol  
(40 hours)**

**Goals**

EC/ Establish goals and concrete tasks based on his/her own expectations and how he/she wants to achieve them.  
 NCA/ Finds new ways of understanding and analyzing the relationships in a company to have an assertive communication.  
 L/ Identify simple information in a short video.  
 R/ Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.  
 SI/ Give basic technical instructions in their field of specialization.  
 SP/ Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about dealing with others.  
 Produce familiar sounds and prosodic patterns  
 W/ Use appropriate outlines to organize ideas.

**Goals**

EC/ Integrate skills such as the proper expression of ideas, thoughts and feelings as well as demonstrate the ability to convey clear messages to others.  
 NCA/ Explain in simple terms how his/her behaviors at the table in a business meeting influence the views of other people.  
 L/ Follow main ideas in audios about the business meeting etiquette at lunch, its importance and avoid offend others.  
 R/ Pick out important information about showing confidence at the table show you are confident in business.  
 SI/ Enter unprepared into a conversation about the tips for being successful in business activities and express personal opinions.  
 Produce familiar sounds and prosodic patterns  
 SP/ Can communicate maintain a conversation but may be difficult to follow when trying to say exactly what he/she would like to.  
 W/ Present a topic in a short report using photographs and short blocks of do's and don'ts for a business lunch.



**English Oriented to Business and Customer Service Executive**

**2. Scenario: Calls and Metrics**

**3.1 Theme: Inbound and Outbound Calls  
( 40 hours)**

**Goals**

EC/ Generate assertive communication based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.  
 NCA/ Show assertive communication and reflexive role as a member of a local, national and global community.  
 L/ Identify simple information in a short video/short conversation.  
 R/ Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.  
 SI/ Give basic technical instructions in their field of specialization.  
 SP/ Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
 W/ Use appropriate outlines to organize ideas.

**3.2 Theme: Metrics and Time Managing  
(40 hours)**

**Goals**

EC/ Recognize the importance of metrics and time managing in companies.  
 NCA/ Communicate in an effective way thinking of the importance of taking care of the environment.  
 L/ Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.  
 R/ Understand the main information in technical work-related documents.  
 SI/ Report the opinions of others, using simple language.  
 SP/ Make a presentation related to techniques using technical vocabulary. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
 W/Writes about the best practices in metrics and time managing.





**English Oriented to Business and Customer Service Executive**

**3. Scenario: Future at Hand**

**1.1 Ergonomics at the office  
( 24 hours)**

**Goals**

EC/ Think about solutions to avoid having a problem in the office caused by an unhealthy way to handle equipment or distribution of the office.  
 NCA/ Deduce the importance that each person represents for the company and how necessary it is to take preventive measures in any situation of danger.  
 L/ Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards.  
 R/ Understand simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard.  
 SI/ Ask for, follow and give detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly.  
 SP/ Sustain a straightforward description of occupational health and injuries because of a bad management of ergonomics, presenting it as a linear sequence of points. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
 W/ Give basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work.

**1.2 Theme: Cybersecurity and Internet of the Things  
(32 hours)**

**Goals**

EC/ Establish innovative strategies and mechanisms to respond with efficiency to the constant changes in modern working environments.  
 NCA/ Engage in dynamic digital environments that facilitate the achievement of common social changes with fairness and invention.  
 L/ Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support understanding explanations given about the internet of things.  
 R/ Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.  
 SI/ Describe pros and cons about a specific topic.  
 SP/ Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it. Produce familiar sounds and prosodic patterns.  
 W/ Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.



**English Oriented to Business and Customer Service Executive**

**5. Scenario: Digital Marketing**

**5.1 Theme: Digital Marketing  
(24 hours)**

**Goals**

- EC/ Evaluate and select appropriate channels of distribution for various products/services by using digital marketing.
- NCA/ Define the impact of changing technological conditions on marketing products/services.
- L/ Identify the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech
- R/ Understand problem and solution relationships in a structured text to provide advice in the use of digital marketing.
- SI/ Encourage discussion by inviting others to join in, say what they think about the use of digital marketing strategies.
- SP/ Describe what actions would do and how consumers would react to digital marketing. Produce familiar sounds and prosodic patterns.
- W/ Give advice and reasons of the best digital channel of distribution for specific products/services.



### Curriculum Design

<b>Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive</b>		
<b>Level: Tenth</b>		
<b>CEFR Band: B1.1</b>	<b>Scenario 1: Office Communication for Customer Service</b>	<b>Time: 40 hours</b>
<b>Essential Question: What does a contact center do?</b>	<b>Theme 1.1: My Office Environment</b>	
<b>Essential Competences: 12.Client Service Orientation</b>	<b>New Citizenship Axis<sup>13</sup>: Digital Citizenship with Social Equity</b>	

<b>Goals Learner can...</b>	<b>Performance Indicator The student...</b>	<b>Pedagogical Task The teacher will...</b>
Provide better customer service depending on the characteristics of each client and the situation they are involved.	Provides better customer service depending on the characteristics of each client and the situation in which they find themselves by identifying each type of customer and giving the required attention.	Specify recommendations to have an attitude toward each customer in order to satisfy each of their needs.
Recognize the importance of giving each customer the adequate treatment regarding justice, equity, dignity and respect.	Develops strategies to greet and treat each customer with respect and dignity by giving them the opportunity to have all their needs satisfied through a quality customer service.	Look for opportunities to create alternatives to express equity, justice, dignity and respect to each type of customer.

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



**Oral and Written Comprehension**

**Task Building Process**

<p><b>Listening:</b> Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.</p>	<p>Identifies simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about my office environment.</li> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to my office environment.</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</li> <li>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about my office environment.</li> <li>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on my office environment.</li> <li>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about my office environment.</li> </ol>
<p><b>Reading:</b> Understand instructions and procedures in the form of a continuous text, for example in a manual, provided that he/she is familiar with the type of process or product concerned.</p>	<p>Recognizes instructions and procedures in the form of a continuous text, for example in a manual or in a catalog of equipment to use at the office.</p>	
<p><b>Oral and Written Production</b></p>		
<p><b>Spoken Interaction:</b> Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.</p>	<p>Uses information to explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.</p>	
<p><b>Spoken Production:</b> Make his/her opinions and reactions understood as regards possible solutions or the question of what to do next, giving brief reasons and explanations about the use of equipment at the office.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Expresses opinions and reactions understood to solve questions related to what to do next, giving brief reasons and explanations about the use of equipment at the office.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	

<b>Writing:</b> Write a chronological signal sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.	Writes chronological sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.	
---	---	--

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recognizing vocabulary about office equipment and furniture.</li> <li>Checking understanding about office equipment and furniture.</li> <li>Describing past events.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p>Connecting words (and, but, because, furthermore, moreover, for example)</p> <p><b>Similarity or Comparison</b></p> <p>Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articles: with countable and uncountable nouns</li> <li>Determiners: all the, most, both</li> <li>Adjectives and collocation of adjectives</li> <li>Comparatives and superlatives</li> </ul> <p><b>Collocation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>What should I do to make a copy?, Please send me ..., I need___/ May I borrow___? Can you lend me...? Where is the _____?</li> </ul> <p><b>Simple present tense</b></p>	<p><b>What is a Contact Center?</b></p> <p>A contact center -- also referred to as a customer interaction center or e-contact center -- is a central point from which all customer interactions across various channels are managed. Their primary purpose is to provide customers with efficient and effective technical support, customer service and sales assistance.</p> <p><b>Office supplies:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>paper, stapler, scissors, hole punch, fasteners, folder, labels, ink cartridge,</li> </ul>	<p><b>Review on voiceless vs voiced sounds.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</li> </ul>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suppliers add computer consumables, office equipment and furniture to their product range.</li> <li>We need hole punch, fasteners, folder, and labels for our office.</li> </ul> <p><b>Simple Past tense</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>An office supplies inventory is an example of data.</li> <li>My company bought office equipment at a cost of \$20.000.</li> </ul> <p><b>Comparatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The price of office equipment here in this country is more expensive than in Thailand.</li> </ul>	<p>paper clips, markers, pen, pencils, erasers, highlighter, sticky notes</p> <p><b>Office equipment:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computer, monitor, power supply, video beam, printer, telephone, fax machine, headset, paper shredder, word processor, typewriter, desk tray, photocopier, telephone switchboard, calculator, scanner.</li> </ul> <p><b>Office furniture:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>desk, chair, cabinet, drawers, table,</li> <li>carpet, file, white board,</li> <li>swivel chair</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>I think that such as fax machines, photo copiers, and answering services are less expensive the others in that list.</li> <li>That computer is more robust the others, it is for graphic design.</li> </ul> <p><b>There is /there are</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>There are call center agents that are problem-solvers who are committed to enhancing customers' experience with a company or brand.</li> <li>There is an in-house call center near my home.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Greetings , leave takings, introductions, formal, informal</b></li> <li><b>Making Contact</b></li> <li><b>Introducing someone</b></li> </ul>	<p>How to use it?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>First, second...</li> <li>Open the lid.</li> <li>Remove the ink container.</li> <li>Replace it with a new one.</li> <li>Close the lid.</li> <li>Turn on the machine.</li> <li>Check the pieces of furniture, adjust the___ to your own ergonomic.</li> <li>It is used for sending copies of documents.</li> <li>Instructions, simple directions to detailed conditions on something unfamiliar.</li> <li>Process of handling equipment and the different office supplies to prepare short dialogues among coworkers (could you</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<i>(See the vocabulary column)</i>	<p>check if the printer is on?</p> <p><b>Greetings , leave takings, introductions, formal, informal</b></p> <p><b>GREETINGS AND INTRODUCTIONS</b></p> <p><b>Greetings</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hello, .../ Hi, ... /Howdy</li> <li>• How is it going?</li> <li>• What´s up?</li> <li>• Good morning/ afternoon/ evening.</li> <li>• Good/ Nice to see you again.</li> <li>• I´m glad/ happy/ pleased to see you.</li> <li>• How are you? - Fine, thanks. And you?</li> <li>• How do you do?</li> </ul>	





Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• How have you been? - Very well. And you?</li> <li>• How are things? - Not too bad, thanks.</li> <li>• How is your girlfriend? - She's fine.</li> </ul> <p><b>Introductions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducing oneself</li> <li>• Can/ May I introduce myself? My name's Luis.</li> <li>• Let me introduce myself. My name's ....</li> <li>• I'd like to introduce myself.</li> <li>• I'm ... I don't think we've met.</li> <li>• I'm ....</li> </ul> <p><b>Introducing someone else</b></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Can/ May I introduce a good friend of mine?</li> <li>• This is ... Have you met ...? I'd like you to meet ... I want you to meet ...</li> </ul> <p><b>Making contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excuse me, are you Mrs ...? - Yes, that's right.</li> <li>• Hello, you must be Mrs ...</li> <li>• You are Mr ..., aren't you?</li> <li>• Have we met? How do you do? - How do you do?</li> <li>• Nice to meet you. - Nice to meet you, too.</li> </ul>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Please, call me ... - Then you must call me ....</li> </ul> <p><b>Good-byes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Good bye/ Bye/ I'll say good bye/ See you later/ See you soon.</li> <li>• It's been (most) interesting talking to you.</li> <li>• It's been a very useful meeting/ nice afternoon.</li> <li>• Thanks for everything.</li> <li>• Thank you for (all) your help.</li> <li>• Thank you for coming. Have a good/ safe trip/ flight. - Thank you ... (same to you). Have a good weekend. - Same to</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>you. Enjoy the rest of your stay. - Same to you.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• It was nice meeting you. - I really enjoyed meeting you, too.</li> <li>• I hope to see you again. - I hope so, too. - See you.</li> <li>• I look forward to our next meeting.</li> <li>• I look forward to seeing you again.</li> <li>• I look forward to seeing you when you're next in San José.</li> </ul>	



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 1:</b> Office Communication for Customer Service	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b> How can I be respectful and polite?	<b>Theme 1.2:</b> Skills at the Office	
<b>Essential Competences:</b> 3. Respect	<b>New Citizenship Axis:</b> Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

<b>Goals</b> Learner can...	<b>Performance Indicator</b> The student...	<b>Pedagogical Task</b> The teacher will...
Identify the skills, behavior and duties at workplace and show respect and consideration to each of them	Recognizes phrases and sentences that show respect at the workplace.	Encourage students to be respectful citizens and employee through the knowledge and skills about greetings.
Determines his/her role as representative /agent in cases where the right of an employee is not followed or when those rights need to be applied.	Discusses about the importance of good manners and respect at the workplace.	Discuss the importance of being respectful with coworkers, employers and bosses.

**Oral and Written Comprehension**

**Task Building Process**

<b>Listening:</b> Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support.	Describes instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about skills and behavior in an office.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about first Aid Kit and CPR.</li> <li>Expose learners to authentic materials to deal with the real</li> </ol>
<b>Reading:</b> Understand the rules and expected behaviors described in a company's code of conduct document.	Identifies rules, skills and expected behaviors at the workplace in aa contact centers or call centers.	



<b>Oral and Written Production</b>		<p>world of communication related to skills at the office.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</li> <li>Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about skills at the office.</li> <li>Engage learners to meaningful productive tasks based on skills at the office.</li> <li>Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about skills at the office.</li> </ol>
<b>Spoken Interaction:</b> Ask and answer questions about habits and routines.	Ask and answer questions about habits and routines about your necessary skills in an office.	
<b>Spoken Production:</b> Give an extended description of everyday topics (e.g. people, places, experiences).  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Produces a presentation about the description of everyday topics in your office.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
<b>Writing:</b> Recognize the departments and their functions presented in a company's organizational chart.	Reports written functions, tasks and skills necessary in a company.	

<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recognizing Difference between Call Center and Contact Center.</li> <li>Describing experiences and events.</li> </ul>	<p><b>Simple present tense vs Present Progressive.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I offers computers in this job.</li> <li>I am offering customers support to one of my clients</li> </ul>	<p><b>What's the Difference Between Call Center and Contact Center?</b></p> <p>A call center differs from a contact center in that it traditionally only deals with</p>	<p>Review on voiceless vs voiced sounds.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</li> </ul>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Connecting words</b> cause and effect, contrast</p> <p><b>Connecting words giving a reason</b></p> <p>-Due to</p> <p>-due to the fact that</p> <p>-Owing to -owing to the fact that</p> <p>-Because</p> <p>Because of</p> <p>-Since</p> <p>-As</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p>about TV. Cable companies in this area.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I handles the client’s queries every day.</li> <li>• He is handling their queries about how to greet our clients.</li> <li>• I introduce my friend to the boss.</li> <li>• I am introducing my best friend to my boss in this party.</li> </ul> <p><b>Past vs Past progressive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I worked in a contact center.</li> <li>• I was working in a contact center when a supervisor recommended me for a higher position.</li> </ul>	<p>voice calls. As soon as your call center handles queries from another channel of contact – whether that’s email, live chat, messaging etc. – it becomes the contact center.</p> <p>However, while this is technically the case and almost all organizations now handle customer queries over email as well as the phone, the industry is yet to shrug off the call center label. So the terms “call center” and “contact center” are often used interchangeably.</p> <p><i>How would you describe the role of a call center representative?</i></p> <p>The role of a call center representative is to answer questions and provide solutions to customers over the phone. Review the job description and</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Comparatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Your metrics are <b>better</b> than mine.</li> <li>My new computer at work is less expensive than that computer.</li> <li>My house is far from the office, but her house is even <b>farther</b>.</li> </ul> <p><b>Superlatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Today is the <b>worst</b> day I've had in a long time.</li> <li>Excuse ma'am is this the <b>least</b> expensive sweater in this store?</li> <li>My new job in this company is the most</li> </ul>	<p>answer this question by explaining the skills you can use to address the requirements of the position.</p> <p><b>Definitions</b> A <b>code of conduct</b> is a set of rules outlining the norms, rules, and responsibilities or proper practices of an individual party or an organization.</p> <p><b>Skills to work in Contact Centers</b> <b>Hard Skills</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Knowledge of your work.</li> <li>Knowledge about the Company's Products or Services.</li> </ol> <p><b>Soft Skills</b></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>exciting job I've ever had.</p> <p><i>See Appendix #1</i></p> <p><b>Types of sentences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Simple Sentence:</b> A sentence with only one independent clause.</li> <li>• <b>Declarative Sentence:</b> makes a statement. -You only get 24 hours, 1,440 minutes or 86,400 seconds each day.</li> <li>• <b>Interrogative Sentence:</b> asks a question. -What is your work Schedule?</li> </ul>	<p>Attention to Detail and Organization</p> <p><b>Clear and Effective Communication</b></p> <p><b>Teamwork</b></p> <p>Leadership</p> <p>Empathy</p> <p>Patience</p> <p>Adaptability</p> <p>Positive Attitude</p> <p>Success and continuous improvement.</p> <p><i>See Appendix #2</i></p> <p><b>Your Work Hours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24-hour</li> <li>• Break</li> <li>• Morning/daytime</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Imperative Sentence:</b> makes a command -Don't procrastinate your duties.</li> <li>• <b>Exclamatory Sentence:</b> communicates strong emotion or surprise. -Let's go, it's time break!</li> <li>• A <b>relative clause</b> is one kind of dependent clause. It has a subject and verb, but can't stand alone as a sentence. A relative clause always begins with a "relative pronoun," which/who/that substitutes for a noun, a noun phrase, or a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Full time/part time/ shift weekend</li> <li>• evening</li> <li>• overtime</li> </ul> <p><b>Definition of company</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• types of companies (Individual, Limited</li> <li>• Liability companies, Stock</li> <li>• company,</li> <li>• cooperatives, public, private)</li> </ul> <p><b>Organizational chart and types of organizational charts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (horizontal, vertical, circular) charts</li> <li>• Job positions and functions</li> </ul> <p><b>Departments and their functions in a company:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• General Management, Human Resources, CEO</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>pronoun when sentences are combined.</p> <p>- The job, <i>which I had before</i>, was very stressful.</p> <p>My sister, <i>who lives in New York</i>, is a representative of a big company.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compound Sentence:</b> sentence made up of two or more simple sentences. -Mary is always stressed because she always works overtime.</li> <li>• <b>Complex Sentence:</b> contains one independent clause and one or more dependent clauses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resources, Marketing and Sales, Purchasing, Production (HR office).</li> </ul> <p><b>Online Resources</b>  <a href="https://www.amigosingleses.com/2019/03/21/relative-clauses/">https://www.amigosingleses.com/2019/03/21/relative-clauses/</a>  <a href="https://www.time4writing.com/writing-resources/types-of-sentences-and-punctuation/">https://www.time4writing.com/writing-resources/types-of-sentences-and-punctuation/</a></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>-When you work the night shift, you are exposed to light during hours of the day when your body expects it to be dark.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compound-Complex Sentence:</b> contains two or more independent clauses and one or more dependent clauses.</li> </ul> <p>-Though Sara prefers working in the night shift, she bought a new car due to the hour's schedule, and she enjoyed it very much.</p> <p>Taken from: <a href="https://www.time4writing.com/writing-resources/types-of-sentences-and-punctuation/">https://www.time4writing.com/writing-resources/types-of-sentences-and-punctuation/</a></p>		

<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Dealing with others	Time: 40 hours
Essential Question:	Theme 2.1: Relating with others	
Essential Competences: 8. Assertive Communication	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Establish goals and concrete tasks based on his/her own expectations and how he/she wants to achieve them.	Adapts to a new working environment using assertive communication.	Show students ways in which they can develop skills to show assertive communication.
Finds new ways of understanding and analyzing the relationships in a company to have an assertive communication.	Values assertive communication. As a tool with a good relationships with the coworkers.	Give students techniques for them to choose the best way to show assertive communication.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Identify simple information in a short video.	Identifies main points about dealing with others at work/soft skills to dealing with others in a short video.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about relating with others. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real
<b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific information in written conversations and dialogues about dealing with others.	

### Oral and Written Production



<p><b>Spoken Interaction:</b> Give basic technical instructions in their field of specialization.</p>	<p>Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about dealing with others.</p>	<p>world of communication related to relating with others.</p>
<p><b>Spoken Production:</b> Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about dealing with others.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talks about specific information in oral way making a presentation about relating with other.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</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 relating with others.</p>
<p><b>Writing:</b> Use appropriate outlines to organize ideas.</p>	<p>Writes your own procedures about specific information related to dealing with others, writes all the information and vocabulary acquired in the classroom.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on relating with others.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about relating with others.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Answering personal questions.</li> <li>• Talking about past events.</li> </ul>	<p><b>Used to</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I used to apply only for call centers but now I apply for banks, and financial companies.</li> <li>• When I was a child I used to image me</li> </ul>	<p><b>Questions in a Job interview</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tell me about yourself (icebreaker)</li> <li>2. Why did you leave your last job?</li> <li>3. Why do you want to work for our company?</li> </ol>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ ð ] as in father and actor</p> <p>[ ʒ ] as in turn, first, and serve</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Talking about your life and preferences.</li> </ul> <p><b>Connecting words</b> cause and effect, contrast <b>Connecting words giving a reason</b></p> <p>-Due to -due to the fact that -Owing to -owing to the fact that -Because Because of -Since -As</p>	<p>working for a transnational company.</p> <p><b>Past Continuous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>When I was working in the other company I got along very well with my coworkers.</li> <li>She was thinking in the first question when the interviewer asked for the second one.</li> </ul> <p><b>Present Perfect.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>This technique has been considered one of the most common when you want to get along very well with your coworkers.</li> <li>The manager has been kind with all the employees.</li> </ul>	<p>4. What are your strengths and weaknesses?</p> <p>5. What questions do you have for us?</p> <p>6. What's your idea of a /contact center/ call center?</p> <p>Taken from: <a href="https://www.mastersonstaffing.com/blog/14-commonly-asked-job-interview-questions-answer/">https://www.mastersonstaffing.com/blog/14-commonly-asked-job-interview-questions-answer/</a></p> <p><b>Get along with your colleagues</b></p> <p><a href="#">Respect Your Colleagues</a></p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ ə ] as in a, upon, soda</p> <p>[ ʌ ] as in up, but, come</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><a href="#">Find A Way to Get Along With Everyone, Even the Most Difficult People</a></p> <p><a href="#">Get Your Workplace Relationships Off to a Good Start</a></p> <p>Practice Good Office Etiquette</p> <p><a href="#">Be Kind to Your Coworkers</a></p> <p>Don't Spread Malicious Gossip</p> <p><b>Assertive communication (human resources: oneself, co-workers, customers)</b></p> <p><b>Assertiveness</b></p> <p>Assertiveness is an interpersonal skill in which you demonstrate the healthy confidence to stand up for</p>	

<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
		<p>yourself while still respecting the rights of others. When you are assertive, you are neither passive nor aggressive, but direct and honest.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keep communicating</li> <li>• Understand and accept different points of views</li> <li>• Don't be aggressive</li> <li>• Speak simply and directly</li> <li>• Exercise the power of "I"</li> <li>• Stay calm</li> <li>• Set boundaries/limits</li> <li>• Learn to say "no" politely (when, where, to whom)</li> </ul> <p><b>Making presentations</b></p> <p><b>Top Tips for Effective Presentations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Show your Passion and Connect with your Audience.</li> <li>• Focus on your Audience's Needs.</li> </ul>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keep it Simple: Concentrate on your Core Message.</li> <li>• Smile and <b>Make</b> Eye Contact with your Audience.</li> <li>• Start Strongly. ...</li> <li>• Remember the 10-20-30 Rule for Slideshows.</li> <li>• Tell Stories.</li> <li>• Use your Voice Effectively.</li> <li>• Use your Body Too</li> <li>• 10. Relax, Breathe and Enjoy</li> </ul> <p>Taken from: <a href="https://www.skillsyouneed.com/present/presentation-tips.html">https://www.skillsyouneed.com/present/presentation-tips.html</a></p> <p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://www.cs.cmu.edu/~mihaib/presentation-rules.html">https://www.cs.cmu.edu/~mihaib/presentation-rules.html</a></p> <p><a href="https://www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff-legislative-staff-coordinating-committee/tips-for-">https://www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff-legislative-staff-coordinating-committee/tips-for-</a></p>	

<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
		<p><a href="#">making-effective-powerpoint-presentations.aspx</a></p> <p><a href="https://hbr.org/2020/01/what-it-takes-to-give-a-great-presentation">https://hbr.org/2020/01/what-it-takes-to-give-a-great-presentation</a></p> <p><a href="https://www.visme.co/videos/how-to-make-a-presentation/">https://www.visme.co/videos/how-to-make-a-presentation/</a></p>	



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Dealing with Others	Time: 40 hours
Essential Question: What is the relevance of studying etiquette and protocols for working and personal life?	Theme 2.2: Etiquette and Protocols	
Essential Competences: 15. Order and Cleanliness	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The student:	The teacher will:
Integrate skills such as the proper expression of ideas, thoughts and feelings as well as demonstrate the ability to convey clear messages to others.	Listens to others and understands their messages about order and cleanliness in a business activity.	Organize frequent opportunities for students to expose their ideas, productions, or work, and provide feedback on their performance.
Explain in simple terms how his/her behaviors at the table in a business meeting influence the views of other people.	Effectively articulates his/her thoughts, emotions and ideas when having a business conversation at the table.	Model how to give back or make constructive criticism of others' ideas regarding the importance of business meeting etiquette

**Oral and Written Comprehension**

**Task Building Process**

<b>Listening:</b> Follow main ideas in audios about the business meeting etiquette at lunch, its importance and avoid offend others.	Distinguishes main points, concepts and details in audios about etiquette, protocols, and netiquette in a business activity.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of
--	--	---

Goals	Performance	Pedagogical Task
Learners can:	The student:	The teacher will:
Follow a lecture or talk about business etiquette lunch to impact when applying having a social business activity.	Summarizes information from a lecture or talk about business etiquette lunch to impact when applying having a social business activity.	unknown vocabulary, structures and functions for concrete actions in a business activity.
<b>Reading:</b> Pick out important information about showing confidence at the table show you are confident in business.	Describes relevant information about the importance of showing confidence in a business meeting activity.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to the Etiquette and Protocols.
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Enter unprepared into a conversation about the tips for being successful in business activities and express personal opinions.	Gives reasons to support his/her point of view and exchange information about the importance of having a good behavior during a business meeting activity.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
<b>Spoken Production:</b> Can communicate maintain a conversation but may be difficult to follow when trying to say exactly what he/she would like to.	Engages effectively in a conversation responding to questions emphasizing important points, sounding reasoning and using appropriate eye contact, adequate volume and clear pronunciation.	4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.
		5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the Etiquette and Protocols.
		6. Project: integration of activities. It has to be done

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The student:	The teacher will:
Produce familiar sounds and prosodic patterns	Articulate a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	in class about Etiquette and Protocols.
<b>Writing:</b> Present a topic in a short report using photographs and short blocks of do's and don'ts for a business lunch.	Writes a short report (descriptive paragraph) of polite and impolite behavior in a business meal based on photographs following specific instructions.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing tips for successful business lunch applying etiquette and protocols.</li> <li>Managing interaction during a</li> </ul>	<b>Will and Going to for prediction</b>  <b>Will and probably.</b>	<b>What is etiquette and protocol?</b> <b>Etiquette</b> refers to the customary code of social behavior or rather, a system of accepted rules, conventions, and norms governing polite behavior and interactions among society. ... <b>Protocol</b> , on the other hand, refers to the code of	<b>Identify the following sounds:</b>  [ ð ] as in father and actor  [ ʒ ] as in turn, first, and serve

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>business lunch or dinner</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Summarizing texts about netiquette.</li> <li>Writing a paragraphs.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Checking understanding from speaker's point of view:</b></p> <p>Is that clear?</p> <p>Do you follow me?</p> <p>Do you understand?</p> <p><b>From listeners' point of view:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>She will need that time to settle her business and pack her things.</li> <li>His business will be his duty.</li> </ul> <p><b>Wh-questions for business meetings</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>How will you greet someone ...</li> <li>How will you eat in a business meeting lunch?</li> <li>What will you bring to a business lunch?</li> <li>What is meant by working lunch?</li> </ul> <p><b>Writing a paragraph</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A topic sentence</li> <li>Three Supporting Sentences</li> <li>A Concluding Sentence</li> </ul>	<p>conduct and behavior governing diplomacy and affairs of the state.</p> <p><b>Interpersonal Communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>common reference</li> <li>graphic symbols</li> <li>manual signs</li> <li>unaided communication</li> </ul> <p><b>Etiquette rules</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dress code rules (standards)</li> <li>does and don'ts of meeting etiquette</li> <li>mingle with others</li> <li>be concise</li> <li>initiate the handshake</li> <li>higher ranking</li> <li>host/participants</li> <li>sit/dress appropriately</li> <li>be on time</li> <li>strong agenda</li> </ul>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>[ ə ] as in a, upon, soda</p> <p>[ ʌ ] as in up, but, come</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>I'm sorry, did you say ...?</p> <p>Do you mean...?</p> <p>I am not sure I understand, are you saying that ...?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Use transitional Words</li> </ul> <p><b>First</b> - indicates the start, the initial step <i>First, we ate very early.</i></p> <p><b>Then</b> - indicates the next step <i>Then, we drank tea.</i></p> <p><b>Next</b> - indicates what happens immediately after <i>Next, we drove our car to the office.</i></p> <p><b>After</b> - indicates what's following in time <i>After, we had a meeting with some colleagues.</i></p> <p><b>After that</b> - indicates what's following an already stated event, implied by <b>that</b> <i>We discussed everything about the new perfume marketing campaign.</i></p> <p><b>Before</b> - indicates what happened at an earlier time <i>Before starting the meeting, we drank coffee.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>speak up</li> <li>don't have your phone out</li> <li>screaming</li> <li>lying</li> <li>types of meetings</li> </ul> <p><b>Netiquette rules</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The golden rule</li> <li>Don't spam</li> <li>Obey copyright laws</li> <li>Online security, safety and ethics</li> <li>Research skills</li> <li>Internet threats</li> <li>Cyberspace</li> <li>Proofread</li> <li>Nasty e-mails</li> <li>Recipient</li> <li>Privacy</li> <li>Safe web behavior</li> <li>Be forgiving</li> <li>Host</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Before that</b> - indicates what happened earlier than an already stated event, implied by <b>that</b></p> <p><b>Types of paragraphs</b></p> <p>There are four paragraph types</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>narrative,</li> <li>descriptive,</li> <li>expository,</li> <li>and persuasive.</li> </ul> <p><b>Online Resources</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Store</li> <li>Stuff</li> <li>Show Confidence</li> <li>In the loop</li> <li>Buzz</li> <li>Avoid to offend others</li> <li>Cutlery</li> <li>Business meeting etiquette</li> <li>Proper behavior</li> <li>Social etiquette</li> <li>Napkin etiquette</li> <li>Pause and finish signal</li> <li>Bread and butter etiquette</li> <li>Wine etiquette</li> <li>Judged on your table manners</li> <li>Day off</li> </ul> <p>See Appendix 4:</p> <p><b>How do I organize a paragraph?</b></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><a href="https://writingcenter.unc.edu/tips-and-tools/paragraphs/">https://writingcenter.unc.edu/tips-and-tools/paragraphs/</a></p> <p><a href="https://www.etiquettescholar.com/dining_etiquette/table_manners_4.htm">https://www.etiquettescholar.com/dining_etiquette/table_manners_4.htm</a></p> <p><a href="https://es.slideshare.net/AbdulRehman851/writing-good-paragraphs-ppt">https://es.slideshare.net/AbdulRehman851/writing-good-paragraphs-ppt</a></p> <p><a href="https://learnamericanenglishonline.com/Write_in_English/WL10_types_of_paragraphs.html">https://learnamericanenglishonline.com/Write_in_English/WL10_types_of_paragraphs.html</a></p> <p><b>Netiquette rules</b></p> <p><a href="http://www.albion.com/netiquette/book/0963702513p32.html">http://www.albion.com/netiquette/book/0963702513p32.html</a></p> <p><a href="https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/netiquette-guidelines-every-online-student-needs-to-know/">https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/netiquette-guidelines-every-online-student-needs-to-know/</a></p>	<p>There are many different ways to organize a paragraph. The organization you choose will depend on the controlling idea of the paragraph.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Narration:</b> Tell a story. Go chronologically, from start to finish.</li> <li>• <b>Description:</b> Provide specific details about what something looks, smells, tastes, sounds, or feels like. Organize spatially, in order of appearance, or by topic.</li> <li>• <b>Process:</b> Explain how something works, step by step. Perhaps follow a sequence—first, second, third.</li> <li>• <b>Classification:</b> Separate into groups or explain the various parts of a topic.</li> <li>• <b>Illustration:</b> Give examples and explain how those examples prove your point.</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>(See the detailed example in the next section of this handout.)</p> <p><b>5-step process to paragraph development</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Step 1. Decide on a controlling idea and create a topic sentence Paragraph development begins with the formulation of the controlling idea. This idea directs the paragraph's development.</li> <li>• Step 2. Explain the controlling idea</li> <li>• Step 3. Give an example (or multiple examples)</li> <li>• Step 4. Explain the example</li> <li>• Step 5. Complete the paragraph's idea or transition into the next paragraph</li> </ul>	



<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
		Use transitional words: First, Second Next...	



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 3:</b> Future at hand	<b>Time:</b> 40 hours
<b>Essential Question:</b>	<b>Theme 3.1:</b> Inbound and Outbound Calls	
<b>Essential Competences:</b> 8. Assertive Communication	<b>New Citizenship Axis:</b> Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

<b>Goals</b>	<b>Performance Indicator</b>	<b>Pedagogical Task</b>
<b>Learner can...</b>	<b>The student...</b>	<b>The teacher will...</b>
Generate assertive communication based on your own experiences and share your own feelings as a member of a community.	Shows assertive communication in order to improve individually or collectively.	Help students to show assertive communication in order to improve individually or collectively.
Show assertive communication and reflexive role as a member of a local, national and global community.	Communicates assertively with his/her own surroundings.	Create assertive communication c of everybody's, national and global commitment in all life areas.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Identify simple information in a short video/conversation.	Identify simple information in a short video about technical vocabulary/phrases used in contact /call centers.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Inbound /Outbound Calls.</li> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Inbound /Outbound Calls.</li> </ol>
<b>Reading:</b> Recognizes specific information by reading simple academic/technical texts.	Recognizes specific phrases information by reading simple technical books/readings used in contact /call centers.	
<b>Oral and Written Production</b>		

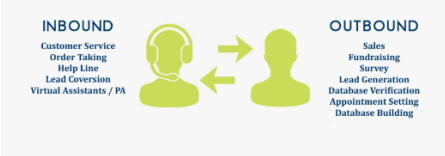


<p><b>Spoken Interaction:</b> Give basic technical instructions in their field of specialization.</p>	<p>Explains in small groups specific information in oral way conversations and dialogues about contact /call centers.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p><b>Spoken Production:</b> Talk about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talks about specific information in oral way (sketches, role plays) conversations and dialogues about contact /call centers.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Inbound/ Outbound Calls.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Inbound/ Outbound Calls</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Inbound /Outbound Calls.</p>
<p><b>Writing:</b> Use appropriate outlines to organize ideas.</p>	<p>Writes the correct conversation used in contact /call centers. (Use study cases).</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Practicing technical vocabulary.</li> <li>Describing experiences and events.</li> </ul>	<p><b>Simple Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The manager assumed that all employees know what to do in emergencies.</li> </ul>	<p><b>Outbound calling</b> means outgoing calls made by agents (or sales representatives) for sales, follow-ups, renewal reminders, or updates. <b>Inbound calling</b> means incoming calls taken by agents for customer support or inquiries. To understand the nature of work,</p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ eɪ /   / aɪ /   / ɔɪ / = Front Closing - the front of tongue moves upwards within (or towards in the</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Expressing positive attitude in customer service.</li> </ul> <p><b><u>Discourse Markers</u></b></p> <p><b>Contrasting ideas</b> But, however although / even though, Despite / despite the fact that, In spite of / Nevertheless. While, Whereas Unlike</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The staff asked for training courses in soft skills.</li> </ul> <p><b>Present perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The representative has taken many courses about emergency plans in an office.</li> <li>The expert has prepared a practice for the students.</li> </ul> <p><b>Example of Outbound call</b></p> <p>-Hi, _____. My name is Jacob with _____.</p> <p>-The reason that I am calling today is to get some time on your calendar.</p> <p>-I noticed that you were hiring 10 new salespeople this quarter. A number of your competitors are using _____ to help their <a href="#">sales development</a> teams secure more conversations with ideal prospects and book more meetings.</p>	<p>purpose, agents, attributes, customers, level of challenge, and effect on business, let's delve deeper into this.</p> <p><b>Differences in Purpose</b></p> <p>The goal of any call center is a happy and satisfied customer, the way to achieve this differs in either _____ case. In an <b>inbound call center</b>, customers will be calling in with either queries, doubts, complaints, or suggestions where he needs the assistance of agents. The agents will help him resolve this. The customers' need for service is high, and closing the interaction positively is more in the agent's control. Conversely, in an <b>outbound process</b>, the agents call the customer. It may be for sales, payments, updates, offers, or renewals on products or services. The customer may or may not be receptive, as his need for the same</p>	<p>case of / ɔɪ /) the front of the mouth.</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><i>-They have been able to cut the on-boarding time of new reps in half using our solution.</i></p> <p><i>-I thought the best place to start might be to schedule a quick call to learn about your current sales challenges and goals that you have for your sales team.</i></p> <p><i>-Do you have time to talk on Thursday or Friday at 1 PM EST?</i></p> <p><b>Example Inbound call</b></p> <p><i>-Call Center Representative (CCR): Hello, Acme, Inc. Shelly speaking. How can I help you today?</i></p> <p><i>-Caller (C): Yes, hello. I have a question about my insurance..</i></p> <p><i>-CCR: It sounds as if you need the insurance department. I'll transfer</i></p>	<p>is not verified. Neither is the time of contact at his convenience. As a result, success rates are lower.</p>  <p><b>Example Uses of These Words in Customer Service</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. I <b>definitely</b> will make sure that it gets sorted...</li> <li>2. I <b>absolutely</b> agree with you...</li> <li>3. I can <b>certainly</b> help you...</li> <li>4. That is <b>exactly</b> right...</li> <li>5. I <b>completely</b> agree with you...</li> <li>6. I will <b>quickly</b> run through this with you...</li> <li>7. That is a <b>fantastic</b> alternative...</li> <li>8. <b>Great</b> news!</li> <li>9. <b>Marvellous</b> choice...</li> <li>10. That is</li> </ol>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><i>you to that number. Here it is, though, in case you get disconnected.</i></p> <p><i>-C: Really. You have to transfer me? I've been on hold for the last 30 minutes. I followed all of your prompts to talk to you and now you're telling me that you won't help me?</i></p> <p><i>-CCR: I understand how frustrating that can be—let's see how we can work this out. We can work together to answer your questions, but only if we can discuss the matter calmly.</i></p> <p><i>-C: Of course. I'm sorry. It's not your fault that I have this problem. Thank you for working with me. You see, here's what happened...</i></p>	<p>an <b>excellent</b> suggestion...</p> <p><b>11.</b> I hope you <b>enjoy</b> your...</p> <p><b>12.</b> <b>Splendid!</b> All that is left to do now...</p> <p><b>13.</b> Yes, it is <b>essential</b> that you...</p> <p><b>14.</b> It is a very <b>generous</b> offer...</p> <p><b>15.</b> I can highly <b>recommend</b>...</p> <p><b>16.</b> Thanks, we aim to provide a <b>friendly</b> service...</p> <p><b>17.</b> That's certainly <b>impressive</b>, Mrs Smith...</p> <p><b>18.</b> That it is an <b>interesting</b> idea...</p> <p><b>19.</b> <b>Brilliant!</b> I'm glad we are on the same page...</p> <p><b>20.</b> Yes, it is an <b>exciting</b> prospect...</p> <p><b>21.</b> I think that it's a <b>terrific</b> option...</p> <p><b>22.</b> That is absolutely <b>fascinating</b>...</p> <p><b>23.</b> You certainly are an <b>expert</b> on this...</p> <p><b>24.</b> That is personally my <b>favorite</b> option...</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><i>-CCR: I see. I'm going to have to consult with a colleague. I'll be back with you soon—in 2 or 3 minutes max.</i></p> <p><i>-C: Okay. Thank you.</i></p> <p><i>(2 or 3 minutes later)</i></p> <p><i>-CCR: Thank you for holding. Here's the answer to your question...</i></p> <p><b>Phrasal verbs, extended</b></p> <p><b>Phrasal verbs to use at the Telephone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Break – up</li> <li>• Call back</li> <li>• Call up</li> <li>• Cut off</li> <li>• Get through</li> </ul> <p><b>Telephone Phrasal Verbs with Meaning and Examples</b></p> <p><b>Break – up</b></p>	<p><b>25.</b> It would definitely be <b>ideal</b>, considering your situation...</p> <p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=hpZFJctBUHQ&amp;list=PLN5fSSV5xEkiM1S_DliWwkcJ3Jls9HdnZ">https://www.youtube.com/watch?v=hpZFJctBUHQ&amp;list=PLN5fSSV5xEkiM1S_DliWwkcJ3Jls9HdnZ</a></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Meaning:</b> Become inaudible over the phone, usually because of a bad connection  <b>Example:</b> <i>“Sorry, could you repeat that, please? You’re breaking up”.</i></p> <p><b>Call back</b>  <b>Meaning:</b> To telephone someone again or to return a call  <b>Example:</b> <i>She said she’d call back.</i></p> <p><b>Call up</b>  <b>Meaning:</b> Call someone on the phone  <b>Example:</b> <i>My dad called me up to tell me the bad news.</i></p> <p><b>Cut off</b>  <b>Meaning:</b> When a telephone call finishes because of a bad connection  <b>Example:</b> <i>We were cut off in the middle of our conversation.</i></p> <p><b>Get through</b>  <b>Meaning:</b> To be connected to a place by telephone</p>		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Example:</b> <i>I finally got through to Tom on his mobile.</i></p> <p><b>Hang on</b> <b>Meaning:</b> Wait for a short time (informal) <b>Example:</b> <b>Hang on</b> – <i>I'll just see if he's here.</i></p> <p><b>Hang up</b> <b>Meaning:</b> End a telephone call by putting the phone down <b>Example:</b> <i>After I hung up I remembered what I'd wanted to say.</i></p> <p><b>Hold on</b> <b>Meaning:</b> Wait for a short time <b>Example:</b> <i>Could you hold on a moment, please?</i></p> <p><b>Pick up</b> <b>Meaning:</b> Answer the telephone call <b>Example:</b> <i>The phone rang and rang and nobody picked up.</i></p> <p><b>Put through</b> <b>Meaning:</b> Connect by phone <b>Example:</b> <i>Could you put me through to the manager, please?</i></p>		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p><b>Speak up</b>  <b>Meaning:</b> Speak louder  <b>Example:</b> <i>Can you speak up a bit? It's very noisy here.</i></p> <p><b>Get back to someone</b>  <b>Meaning:</b> Telephone someone later  <b>Example:</b> <i>I'll find out and get back to you soon.</i></p> <p><b>Get off</b>  <b>Meaning:</b> Finish talking on the phone  <b>Example:</b> <i>I just got off the phone with Dad. He is keeping well.</i></p> <p>Turn off  <b>Meaning: Disconnect using the power button</b>  <b>Example:</b> <i>It's good to turn off the phone while charging.</i></p> <p>Turn on  <b>Meaning: Connect using the power button</b>  <b>Example:</b> <i>Your own greeting is displayed instead of an animation when you turn on the phone.</i></p>		

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>Pass on Meaning: (A message) – <b>To communicate (to convey) a message to someone else</b> Example: <i>Did you pass on my message to him?</i></p> <p>Phone in Meaning: <b>Call in by telephone to a central person or central point.</b> Example: <i>I have to phone in and report the changes.</i></p>		



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: : Future at hand	Time: 40 hours
Essential Question: How do you measure time management success?	Theme 3.2: Theme: Metrics and Time Managing	
Essential Competences: 2. Self-Control	New Citizenship Axis <sup>14</sup> : Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Recognize the importance of metrics and time managing in companies.	Recognizes the different documents, parts and purpose of each commercial document by explaining them to the classmates.	Explain strategies to deal with metrics and time managing in companies.
Communicate in an effective way thinking of the importance of taking care of the environment.	Expresses the importance of avoiding the use of paper when having the opportunity to communicate by email.	Provide the space in which the students interact and share their ideas to help the environment.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Infer speakers' opinions in conversations on familiar everyday topics.	Comprehends opinions in conversations about metrics and time managing.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Metrics and Time Managing.</li> <li>Expose learners to authentic materials to deal with the real world</li> </ol>
<b>Reading:</b> Understand the main information in technical work-related documents.	Describes the main information related to metrics and time managing in companies.	

<sup>14</sup> Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.





<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Report the opinions of others, using simple language.	Reports the opinions of others, using simple language related to metrics and time managing in companies.	<p>of communication related to Metrics and Time Managing.</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 Metrics and Time Managing.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Metrics and Time Managing.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Metrics and Time Managing.</p>
<b>Spoken Production:</b> Make a presentation related to techniques using technical vocabulary.  Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes an oral presentation related to managing time and metrics in companies.  Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.	
<b>Writing:</b> Writes about the best practices in metrics and time managing.	Complete KPI (Key Performance Indicator) scorecards in metrics and time managing companies in specific labor contexts.	

<b>Learnings</b>			
<b>Functions and Discourse Markers</b>	<b>Grammar</b>	<b>Vocabulary</b>	<b>Phonology</b>
<b>Functions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recognizing the importance of time managing in companies.</li> </ul>	<b>Verbs of state</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I <b>believe</b> that the metrics were not as well as my boss wanted.</li> </ul>	<b>What is Time Management?</b> Time Management refers to managing time effectively.	<b>Identify the following sounds:</b> / ɪə /   / eə /   / ʊə / = Centring - the tongue starting from different

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describing tasks and duties.</li> <li>Describing State verbs.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Giving a result</b></p> <p>Therefore So Consequently This means that As a result</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Managers love efficiency in daily tasks.</li> <li>Some years ago, I <b>wanted</b> to improve my metrics.</li> <li>She <b>sees, hears, and smells</b> beautiful flowers in her office.</li> <li>The employees <b>seem</b> to be happy doing the party.</li> <li>Thought: know, believe, and remember.</li> </ul> <p><b>First and Second, and Third conditionals Conditionals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>First conditional:</b> If sales increase (next quarter), we'll make a profit.</li> <li><b>Second conditional:</b> If calls increased (next quarter), we would</li> </ul>	<p>Time Management refers to making the best use of time as time is always limited. This includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effective Planning</li> <li>Setting goals and objectives</li> <li>Setting deadlines</li> <li>Delegation of responsibilities</li> </ul> <p><b>Effective Planning</b></p> <p>Plan your day, prepare a "TASK PLAN". Complete pending tasks one by one.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Setting Goals and Objectives</b> Set targets for yourself and make sure they are realistic ones and achievable.</li> <li><b>Setting Deadlines</b> Set deadlines for yourself and strive hard to complete tasks ahead of the</li> </ul>	<p>positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ ɪə / or / eə / practice</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>make a profit. (Second)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Third conditional:</b> If sales had increased (last quarter), we would have made a reward.</li> </ul> <p><i>See Appendix #6: Conditionals</i></p>	<p>deadlines. Use a planner to mark the important dates against the set deadlines.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Delegation of Responsibilities</b> Learn to say “NO” at workplace. Don’t do everything on your own. There are other people as well.</li> <li>• <b>Prioritizing Tasks</b></li> <li>• Prioritize the tasks. Know the difference between important and urgent work.</li> </ul> <p><b>For Effective Time Management one needs to be:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organized</b> - Avoid keeping paper at your workstation. Throw what all you don’t need. Put important documents in folders.</li> </ul>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Don't misuse time</b> - Do not kill time by loitering or gossiping around. Concentrate on your work and finish assignments on time.</li> <li>• <b>Be Focused</b> - One needs to be focused for effective time management.</li> <li>• <b>Using planners</b> -, organizers, table top calendars for better time management.</li> </ul> <p><b>Work assignment</b></p> <p>Management's prerogative in assigning work to employees and in determining the manner in which it will be performed. The management can also define the qualifications and requirements for a particular job or position and determine who meets them.</p> <p>Read more:</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><a href="http://www.businessdictionary.com/definition/right-to-assign-work.html">http://www.businessdictionary.com/definition/right-to-assign-work.html</a></p> <p><b>A KPI (Key Performance Indicator)</b> is a measurable value, or values, that demonstrates how effectively a company, department, team, or individual is achieving business goals.</p> <p><b>What are the time management metrics?</b> What are the benefits of Time Management metric: Time management KPIs are often a part of the personal Balanced Scorecard which proved to be incredibly effective. Common KPIs include time spent on email, call answering hours etc. In other words, these kpis concern all daily activities.</p> <p><i>See Appendix #7: Metrics</i></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>On line Resources</b>  <a href="https://www.klipfolio.com/blog/kpis-for-call-centre-managers">https://www.klipfolio.com/blog/kpis-for-call-centre-managers</a>   <a href="https://risepeople.com/blog/5-metrics-team-member-performance/">https://risepeople.com/blog/5-metrics-team-member-performance/</a></p>	



Subject Area: English Oriented to Business and Customer Service Executive		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Future at Hand	Time: 24 hours
Essential Question: What hazards or problems we may face in an office?	Theme 4.1: Ergonomics at the Office	
Essential Competences: 7. Collaboration	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Think about solutions to avoid having a problem in the office caused by an unhealthy way to handle equipment or distribution of the office.	Analyzes and gives suggestions on how to be aware or avoid possible hazards or problems that may affect the health of the employees by using the school as an example.	Provide ideas on how to identify problems, risks or hazards in the office.
Deduce the importance that each person represents for the company and how necessary it is to take preventive measures in any situation of danger.	Expresses the importance of occupational health for the safety of each employee by sharing his/her suggestions to implement measures about safety at work.	Explain the value each employee has for the company and the importance of the prevention of accidents.

**Oral and Written Comprehension**


**Task Building Process**

<b>Listening:</b> Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards.	Understands instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards and by listening to recorded audio.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Ergonomics at the Office.
---	---	--

<p><b>Reading:</b> Understand simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard</p>	<p>Understands simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard by reading articles or news about related situations.</p>	
<p><b>Oral and Written Production</b></p>		
<p><b>Spoken Interaction:</b> Ask for, follow and give detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly.</p>	<p>Asks for, follows and gives detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly by having a conversation in groups of three.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to Ergonomics at the Office.</p> <p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p><b>Spoken Production:</b> Sustain a straightforward description of occupational health and injuries because of a bad management of ergonomics, presenting it as a linear sequence of points.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Presents a straightforward description of one of occupational health and the injuries produced because of a bad management of ergonomics in a reasonably fluent way and by preparing an individual speech.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about Ergonomics at the Office.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Ergonomics at the Office .</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Ergonomics at the Office.</p>
<p><b>Writing:</b> Give basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work.</p>	<p>Gives basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work by writing a manual to use at the company.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Checking understanding about prevention and accidents at the office.</li> <li>• Describing accidents at the office and how to prevent them.</li> <li>• Checking understanding about occupational health and ergonomics.</li> <li>• Describing injuries produced by performing a job.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Giving a result</b></p> <p>Therefore So Consequently This means that As a result</p>	<p><b>Modals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modals of deduction- must/can't</li> <li>• Modals of possibility: – might, may, will, probably</li> <li>• Modals: past– should have/might have/etc</li> <li>• Modals of obligation: must/have to ought to, need to</li> </ul> <p><b>Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Did you use the money to go to the doctor?</li> <li>• I used the money of my Christmas Bonus to buy an ergonomic chair.</li> </ul> <p><b>Past Perfect</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Safety signs and types of safety signs: prevention, mandatory, information.</li> <li>• Types of accidents (slips, trips, falls), prevention, consequences.</li> <li>• Examples of different accidents at the office.</li> </ul> <p><b>Occupational health: definition.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importance of ergonomics,</li> <li>• lights, space, adequate furniture for office clerks.</li> <li>• Injuries produced by bad management of ergonomics.</li> </ul>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p> <p>/ ɪə /   / eə /   / ʊə / = Centring - the tongue starting from different positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ ɪə / or / eə / practice</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>I had suffered for back pains for years.</li> <li>I had answered some questions from guests when the meeting began.</li> </ul> <p><b>Past Perfect Continuous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I had been thinking for days when I improved ergonomics in my office.</li> <li>Those men had been talking for 2 hours.</li> </ul> <p><b>On Line Resources</b></p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=UaNf50BA18U">https://www.youtube.com/watch?v=UaNf50BA18U</a></p> <p><a href="https://www.researchgate.net/publication/283962423_Ergonomic_Risk_Assessment_among_Call_Center_Workers">https://www.researchgate.net/publication/283962423_Ergonomic_Risk_Assessment_among_Call_Center_Workers</a></p>	<p><b>Office ergonomics</b> can help you be more comfortable at work. It can help lower stress and injury caused by awkward positions and repetitive tasks. It focuses on how things are set up in your <b>office</b> work space, such as: Your workstation set-up, how you sit, and how long you stay in one position.</p>  <p><b>Taken from:</b> <a href="https://www.lifehacker.com.au/2011/08/kogan-hq-looks-like-business-class-plane-seating/">https://www.lifehacker.com.au/2011/08/kogan-hq-looks-like-business-class-plane-seating/</a></p> <p><i>See Appendix #7: Future Chairs and desks</i></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Ergonomics</b> is defined by the Oxford English Dictionary as the “study of the efficiency of persons in their working environment.” It has come to mean making sure that the workplace is set up to enable employees to perform their tasks efficiently, with little risk of incurring injuries that impede individual and company efficiencies.</p> <p>Call centers classify call centers as <i>medium- to high-risk workplaces</i>.</p> <p>Agents suffer from head, neck, and to a lesser extent, back and leg injuries at their workstations. They also experience headaches, neck, arm and mid-back pain.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>These conditions are often known as musculoskeletal disorders (MSDs).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• carpal tunnel syndrome</li> <li>• Tendinitis.</li> <li>• Eyestrain and fatigue.</li> <li>• Noise causes an increase in stress.</li> <li>• Poor airflow: eye irritation. Sinus problems and headaches.</li> </ul> <p><b>Taken From:</b> EETimes. Ergonomics: Rx For Call Centers <a href="https://www.eetimes.com/ergonomics-rx-for-call-centers/#">https://www.eetimes.com/ergonomics-rx-for-call-centers/#</a></p>	



<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.1	<b>Scenario 4:</b> : Future at hand	<b>Time:</b> 32 hours
<b>Essential Question:</b> Why is IoT and cybersecurity important in the near future?	<b>Theme 4.2:</b> Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT)	
<b>Essential Competences:</b> 6. Innovation And Creativity	<b>New Citizenship Axis:</b> Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Establish innovative strategies and mechanisms to respond with efficiency to the constant changes in modern working environments.	Makes an effective selection of procedures and mechanisms to satisfy the modern demands of a Global Community.	Provide opportunities for the student to evaluate, assess and select the most efficient strategy to adapt to modern working environments.
Engage in dynamic digital environments that facilitate the achievement of common social changes with fairness and invention.	Interacts with other citizens to obtain a determined goal using modern digital tools with responsibility and innovation.	Facilitate enriching and highly cooperative experiences to empower the students with fair and responsible outcomes.
<b>Oral and Written Comprehension</b>		<b>Task Building Process</b>
<b>Listening:</b> Follow a straightforward presentation or demonstration with visual support understanding explanations given about the internet of things.	Distinguishes relevant information to maximize the integration of the Internet of Things, within complex processes.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT). 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication
<b>Reading:</b> Understand written advice and instructions for solving a problem with a specific application or digital device.	Selects readings about IoT and Cybersecurity to know more about these specific topics in other language.	
<b>Oral and Written Production</b>		

<p><b>Spoken Interaction:</b> Describe pros and cons about a specific topic.</p>	<p>Describes the positive/negative effects and experiences of incorporating Internet of Things in daily life.</p>	<p>related to Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).</p>
<p><b>Spoken Production:</b> Communicate factual information on a familiar topic to indicate the nature of a problem or to give detailed directions to solve it.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>In groups, communicates information about cybersecurity and IoT in daily activities.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</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 Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).</p>
<p><b>Writing:</b> Point out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative.</p>	<p>Points out the most important experiences and results in a clearly structured technical narrative about Cybersecurity.</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about Theme: Cybersecurity and Internet of Things (IoT).</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talking about the issues and</li> </ul>	<p><b>Present tense</b></p>	<p><b>Internet of Things</b></p> <p><b>What is IoT?</b></p>	<p><b>Identify the following sounds:</b></p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>concepts about IoT and cybersecurity?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describing things.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p> <p><b>Giving a result</b> Therefore So Consequently This means that As a result</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A contact center representative assists callers that have questions regarding the services or products of a company</li> </ul> <p><b>Past tense</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I just read a book about Cybersecurity.</li> <li>Last night, I saw a documentary about Internet of Things it looked like Science Fiction.</li> </ul> <p><b>Conditionals, 1<sup>st</sup> 2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup></b></p> <p><b>First conditional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If I were you, I would be aware of (cyberbullying,</li> </ul>	<p>The internet of things, or IoT, is a system of interrelated computing devices, mechanical and digital machines, objects, animals or people that are provided with unique identifiers (UIDs) and the ability to transfer data over a network without requiring human-to-human or human-to-computer interaction.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Smart House</li> <li>Sensors</li> <li>Voice Assistant</li> <li>Avatars</li> <li>Big Data</li> <li>Datamining</li> <li>E-Health</li> <li>E-Commerce</li> <li>Hardware</li> <li>Latency</li> <li>Smart Cities</li> <li>Smart Farms</li> <li>fifth generation (mobile phone technologies)</li> </ul>	<p>/ ɪə /   / eə /   / ʊə / = Centring - the tongue starting from different positions in each case moves to the neutral position at the centre of the mouth.</p> <p><b>Minimal Pairs:</b></p> <p>/ ɪə / or / eə / practice</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>identity theft, online predators, hacking, copyright infringement, plagiarism).</p> <p><b>Second Conditional</b></p> <p>If I had enough time, I would have watched the movie again.</p> <p><b>Third Conditional</b></p> <p>If I had had enough money, I would have bought the book and DVD.</p> <p><b>Present Perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I have used a social network but a man wrote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raspberry Pi (Single Board Computer - New Mini Computer)</li> <li>Python (Programming Language)</li> <li>PAN (Personal Area Network)</li> <li>LoRa WAN (LPWAN (Low Power Wide Area Network) networks specification)</li> <li>Cloud Computing</li> <li>Cloud Services</li> <li>Amazon Web Services</li> <li>IFTTT (If This Then That, is a free web-based service)</li> <li>Zapier (online automation tool that connects your apps and services)</li> <li>Fog Computing (It allows data and content to be</li> </ul>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>me and send me a love message, I think he is a scammer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>We have purchased a new computer. I think it's much faster.</li> <li>The class has watched YouTube videos to learn English. I like it when we do that.</li> </ul> <p><b>Present Perfect Continuous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>They have been offering to connect your computer to the T.V.</li> <li>You have been looking for a new video game to play.</li> </ul>	<p>stored on remote servers inside the network)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moving Data</li> <li>Network Connectivity</li> <li>Security</li> <li>Data Analysis</li> <li>Automation</li> <li>Firmware</li> <li>Trusted Networks</li> <li>Integrated Solutions</li> <li>Energy Challenges</li> <li>Health Challenges</li> <li>Manufacturing Challenges</li> <li>Prototype</li> <li>Test</li> <li>Arduino (open-source electronics platform or board and the software used to program it)</li> <li>API (application program interface)</li> </ul>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation</li> <li>• Continuous Learning</li> <li>• Cybersecurity</li> <li>• Controlled System</li> <li>• Actuators</li> </ul> <p><b>Cybersecurity</b></p> <p>Cybersecurity is the practice of protecting systems, networks, and programs from digital attacks. These <a href="#">cyberattacks</a> are usually aimed at accessing, changing, or destroying sensitive information; extorting money from users; or interrupting normal business processes.</p> <p><i>Taken</i> <span style="float: right;"><i>From:</i></span>  <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html</a></p> <p><b>Cyberattacks</b>  <b>Types of cyber threats</b></p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>The threats countered by cyber-security are three-fold:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Cybercrime</b> includes single actors or groups targeting systems for financial gain or to cause disruption.</li> <li>2. <b>Cyber-attack</b> often involves politically motivated information gathering.</li> <li>3. <b>Cyberterrorism</b> is intended to undermine electronic systems to cause panic or fear.</li> </ol> <p>So, how do malicious actors gain control of computer systems? Here are some common methods used to threaten cyber-security:</p> <p><b>Malware</b></p> <p>Malware means malicious software. One of the most common cyber threats, malware is software that a cybercriminal or hacker has created to disrupt or damage a legitimate user's computer. Often</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>spread via an unsolicited email attachment or legitimate-looking download, malware may be used by cybercriminals to make money or in politically motivated cyber-attacks.</p> <p>There are a number of different types of malware, including:</p> <p><b>Virus:</b> A self-replicating program that attaches itself to clean file and spreads throughout a computer system, infecting files with malicious code.</p> <p><b>Trojans:</b> A type of malware that is disguised as legitimate software. Cybercriminals trick users into uploading Trojans onto their computer where they cause damage or collect data.</p> <p><b>Spyware:</b> A program that secretly records what a user does, so that cybercriminals can make use of this information. For example, spyware could capture credit card details.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Ransomware:</b> Malware which locks down a user's files and data, with the threat of erasing it unless a ransom is paid.</p> <p><b>Adware:</b> Advertising software which can be used to spread malware.</p> <p><b>Botnets:</b> Networks of malware infected computers which cybercriminals use to perform tasks online without the user's permission.</p> <p><b>Danger Zones in a Digital World</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virus, spam,</li> <li>• Risks of the digital world: cyberbullying,</li> <li>• identity, theft, hacking, copyright. infringement,</li> <li>• plagiarism</li> <li>• Scammers</li> </ul>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Types of computer and Internet related scams</b></p> <p>There are thousands of types of scams today, but most boil down to stealing money, property, or information. Below is an overview of common scams.</p> <p><b>Phishing</b></p> <p>Receive an e-mail from someone pretending to be your bank indicating you are overdrawn or made a purchase you really didn't make and asking you to log in and verify the information. However, the link in the e-mail actually points to a fake site that logs your username and password information.</p> <p><b>Auction fraud</b></p> <p>Someone selling something on an online auction site, such as eBay, that appears to be something it really isn't. For example, someone may claim to be</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>selling tickets for an upcoming concert that really are not official tickets.</p> <p><b>Donation scam</b></p> <p>A person claiming they have or have a child or someone they know with an illness and need financial assistance. Although many of these claims can be real, there are also an alarming number of people who create fake accounts on donation sites in the hope of scamming people out of money.</p> <p><b>Catfish/ love dating scammers</b></p> <p>A person who creates a fake online profile with the intention of deceiving someone. For example, a man could create a fake profile on an online dating website, create a relationship with one or more people and then create a fake scenario that asks others for money.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p><b>Cold call scam</b></p> <p>Someone claiming to be from technical support from a computer company like Dell, saying they have received information that your computer is infected with a virus, or hacked. They offer to remotely connect to your computer and fix the problem.</p> <p><b>419</b></p> <p>419 or the Nigeria scam gives the impression you can gain a large amount of money and only requires bank information to deposit the money into your account. In reality, the bank information is used against the person or the deposits are kept with no reward.</p> <p><b>Chain mail</b></p>	





Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Usually harmless, this scam is usually spread through e-mail and tells people to forward the e-mail to all their friends to get money back from someone such as Bill Gates. See the chain mail definition for additional information and examples.</p> <p><b>Online survey scams</b></p> <p>Online survey scams are survey sites that say they offer money or gift vouchers to participants.</p> <p>Taken from: <a href="https://www.computerhope.com/jargon/s/scam.htm">https://www.computerhope.com/jargon/s/scam.htm</a></p>	

<b>Subject Area:</b> English Oriented to Business and Customer Service Executive		
<b>Level:</b> Tenth		
<b>CEFR Band:</b> B1.2	<b>Scenario 5:</b> Digital Marketing	<b>Time:</b> 24 hours
<b>Essential Question:</b> What is the role of digital marketing?	<b>Theme 5.1:</b> Digital Marketing	
<b>Essential Competences:</b> 15. Negotiation Capacity	<b>New Citizenship Axis:</b> Digital Citizenship with Social Equity	

Goals Learner can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Evaluate and select appropriate channels of distribution for various products/services by using digital marketing.	Points out the most convenient channel of distribution for products or services based on digital marketing principles.	Present the different principles to consider when using digital marketing.
Define the impact of changing technological conditions on marketing products/services.	Compares and contrasts the most appropriate way of marketing products or services through the use of technology.	Establish the advantages and disadvantages of digital marketing in a company with the help of the students.

### Oral and Written Comprehension

### Task Building Process

<b>Listening:</b> Identify the main reasons for and against an argument or idea in a discussion delivered in clear standard speech.	Recognizes reasons for using digital marketing to persuade consumers to buy a product or service.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about digital marketing.</li> <li>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to digital marketing.</li> <li>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers,</li> </ol>
<b>Reading:</b> Understand problem and solution relationships in a structured text to provide advice in the use of digital marketing.	Provides advice in order to use digital marketing by analyzing the relationship among problems and solutions.	
<b>Oral and Written Production</b>		
<b>Spoken Interaction:</b> Encourage discussion by inviting others to join in, say what they think about the use of digital marketing strategies.	Discuss the best use of digital marketing strategies with the help of others' opinions and thoughts.	

<p><b>Spoken Production:</b> Describe what actions would do and how consumers would react to digital marketing.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Compares the different actions done in digital marketing and the consumers' reactions.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.</p>	<p>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 digital marketing.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on digital marketing.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Present a project about digital marketing.</p>
<p><b>Writing:</b> Give advice and reasons of the best digital channel of distribution for specific products/services.</p>	<p>Recognizes the reasons for using a specific channel of distribution and giving advice in order to persuade the consumers to buy.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><b>Functions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyzing the use of digital marketing.</li> <li>Giving opinions.</li> <li>Making predictions.</li> </ul> <p><b>Discourse Markers</b></p>	<p><b>Simple Past</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>When I began in my job I designed a campaign in social media.</li> <li>Employees followed the rules every day.</li> </ul> <p><b>Past continuous</b></p>	<p><b>Digital marketing</b> is the component of marketing that utilizes internet and online based digital technologies such as desktop computers, mobile phones and other digital media and platforms to promote products and services.</p>	<p><b>Pronouncing Plural, Third-Person verbs, Possessions, and contractions.</b></p> <p>/s/ Voiceless: helps /ps/ /z/ Voiced: crabs /bz/</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Also</li> <li>• Too</li> <li>• Likewise</li> <li>• Unlike</li> <li>• In contrast to</li> <li>• Different from</li> <li>• Whereas</li> <li>• I agree / disagree</li> <li>• That's true</li> <li>• Absolutely</li> <li>• I totally disagree</li> <li>• That's not always the case</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The company members were designing some ads when they doubt about the permission.</li> <li>• They were forcing to use the logo of that company.</li> </ul> <p><b>Past perfect</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edwards said the final works had been sent to the manager, before the company saw it.</li> </ul> <p><b>Wh- questions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">What is digital marketing?</a></li> <li>• Can I know some <a href="#">Digital Marketing Examples?</a></li> <li>• <a href="#">What does a digital marketer do?</a></li> <li>• <a href="#">Inbound Marketing vs. Digital Marketing: Which is it?</a></li> <li>• <a href="#">Does digital marketing work for all businesses?</a></li> </ul>	<p><b>Taken from: Wikipedia. Digital Marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital Marketing</li> <li>• Website marketing</li> <li>• Pay-Per-Click</li> <li>• Advertising</li> <li>• Content marketing</li> <li>• Email marketing</li> <li>• Social Media marketing</li> <li>• Affiliate marketing</li> <li>• Video marketing</li> <li>• SMS marketing</li> <li>• Search Engine Optimization</li> <li>• Online PR</li> <li>• Inbound marketing</li> <li>• B2B</li> <li>• B2C</li> <li>• Website Traffic</li> </ul> <p><b>The Digital Marketer Defined</b></p> <p>In general terms, a digital marketer is responsible for</p>	<p>/ɪz / Sibilant: buses /sɪz /</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">What is the role of digital marketing to a company?</a></li> <li>• <a href="#">What types of digital content should I create?</a></li> <li>• <a href="#">How long will it take to see results from my content?</a></li> <li>• <a href="#">Do I need a big budget for digital marketing?</a></li> <li>• <a href="#">How does mobile marketing fit into my digital marketing strategy?</a></li> <li>• <a href="#">I'm ready to try digital marketing. Now what?</a></li> <li>• So, how do you <a href="#">define digital marketing</a> today?</li> </ul> <p><b>Giving opinions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I think....</li> <li>• In my opinion, email marketing ...</li> <li>• I agree with you.</li> </ul>	<p>using digital channels to generate leads and build brand awareness. Digital channels include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Company websites</a></li> <li>• <a href="#">Social media</a></li> <li>• <a href="#">Search engine rankings</a></li> <li>• <a href="#">Email marketing</a></li> <li>• <a href="#">Online display ads</a></li> <li>• <a href="#">Corporate blogs</a></li> </ul> <p><b>Taken from:</b> <a href="https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-does-a-digital-marketer-do">https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-does-a-digital-marketer-do</a></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> <li>I don't agree about the strategy we are using.</li> </ul> <p><b>Future Tense/ Will and Going to</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The product will be very successful.</li> <li>This product will be promoted by a video marketing.</li> </ul>	<p><b>Online Resources</b></p> <p><a href="https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-digital-marketing">https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-digital-marketing</a></p>	



### Referencias

- Acuña Castro, A. (2009). *Manual para la organización de eventos artísticos y actividades*. San José, Costa Rica: Unesco.
- Alvarez Nobell, A. (2016). *Comunicación estratégica, organización de envetos institucionales y ceremonial*. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.
- Araya Muñoz, M. I. (2018). *Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas*. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Asamblea Legislativa. ( 1990). Ley de promoción de igualdad social de la Mujer, Ley N° 7.142. San José, Costa Rica: La Gaceta.
- Asamblea Legislativa . (18 de 02 de 2000). Ley de protección al trabajador. San José, Costa Rica: La Gaceta.
- Asamblea Legislativa. (09 de 12 de 2019). Ley Reforma Procesal Laboral. San José: La Gaceta.
- Asamblea Legislativa Costa Rica. (03 de 05 de 2010). Ley Derechos de autor y derechos conexos. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa Costa Rica Ley 7202 Sistema de Archivos. (s.f.). *Dirección General Archivo Nacional*. Obtenido de [http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177](http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177)
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (12 de 10 de 2000). Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, Ley 8039. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa. (s.f.). *REGLAMENTO EJECUTIVO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*. Obtenido de Imprenta Nacional: [https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217\\_07\\_09\\_2017.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217_07_09_2017.pdf)
- Cadexco. (2019). *Cadexco* . Obtenido de Guía de Servicios: <https://www.cadexco.org/categories/16978/guia-de-servicios>
- 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>
- Chiavaneto, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. : Mc Graw Hill.

- Chile Valora. (2017). *Catálogo de competencias transversales para la empleabilidad*. Chile: Comisión sistema de certificación.
- 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.
- Corrales Solano, C. (2012). *Derecho Mercantil*. San José Costa Rica: Uned.
- Diccionarios de la Real Academia Española*. (2019). Obtenido de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>
- 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/>
- Fernandez, M. (2016). *El arte de aprender como se aprende*. Universidad Estatal a Distancia.
- Fidel, C. P. (2011). *Redacción avanzada. Un enfoque lingüístico*. México: Pearson.
- Flores, A. (2013). *Manual autoformativo de Informática 1*. Perú: Solución Gráfica.
- 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.
- Hallberg, B. (2007). *Fundamento de Redes*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Imprenta Nacional. (s.f.). *La Gaceta*. Obtenido de <https://www.imprentanacional.go.cr/gaceta/>



- Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos su reglamento*. Obtenido de [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley\\_de\\_certificados\\_firmas\\_digitales\\_y\\_documentos\\_electronicos\\_y\\_su\\_reglamento.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_de_certificados_firmas_digitales_y_documentos_electronicos_y_su_reglamento.pdf)
- Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento*. Obtenido de Decreto Ejecutivo N° 37045-MPMEIC: [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley\\_proteccion\\_al\\_ciudadano\\_edincr.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_proteccion_al_ciudadano_edincr.pdf)
- Instituto costarricense de electricidad (ICE). (2014). *Manual corporativo de protocolo y etiqueta*. . San José, Costa Rica: Grupo ICE, Dirección comunicación e identidad Corporativa.
- Instituto de desarrollo de derechos humanos. (2003). *Educación en Valores Éticos*. San José, Costa Rica: Instituto de desarrollo de derechos humanos.
- Jijena Sánchez, R. (2014). *Cómo organizar eventos con éxito*. Buenos Aires: Ujerman Editor.
- Mc Gregor, D. (1994). *El lado Humano de las Organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Ministerio de Hacienda, Gobierno de Costa Rica. (s.f.). *Ministerio de Hacienda*. Obtenido de Sistema Tica: <https://www.hacienda.go.cr/tica/web/hdbaranc.aspx>
- Morales Martínez, F. (2018). *El arte de envejecer bien: consejos prácticos*. San José: EDNASSS-CCSS.
- Naciones Unidas. (2016). *Los objetivos del desarrollo sostenible*. New York.
- 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 I*. México: Limusa S.A.
- Presidencia de la República. (s.f.). *Conapan*. Obtenido de <https://www.conapam.go.cr/inicio/>
- Procomer Costa Rica Exporta. (2019). *Procomer-Costa Rica* . Obtenido de Guía para Exportar: <https://www.procomer.com/es/guia-para-exportar>

- Procomer-CR. (2012). *Procomer*. Obtenido de Trámites de Exportación Costa Rica:  
<https://www.youtube.com/watch?v=r6DAeNDdE9M>
- Procuraduría de la República. (s.f.). *Sistema costarricense de información Jurídica*. Obtenido de  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada\\_pgr.aspx](http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx)
- Promotora de comercio exterior. (Julio de 2014). *Guía informativa de Comercio Exterior*. San José, Costa Rica: Procomer.
- Promotora de exportación Costa Rica. (s.f.). *Procomer*. Obtenido de Procomer Costa Rica Exporta: <https://www.procomer.com/es/>
- Reglamento del sistema de ventanilla única de comercio exterior. 33452*. (s.f.). Obtenido de Sistema costarricense de información jurídica:  
[http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=58587&nValor3=66977&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/SCIJ/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=58587&nValor3=66977&strTipM=TC)
- Ruiz Cana, J., Gaitán Rebollo, J., & Morato Gómez, J. L. (2005). *Logística Comercial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Secretaría de Educación, Veracruz México. (2011). *Issuu*. Obtenido de Issuu:  
[https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro\\_de\\_informatica\\_ii\\_completo](https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro_de_informatica_ii_completo)
- Stoner, J. (1989). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Tacsan Chen, R. (2001). *Elementos de macroeconomía*. San José, Costa Rica: UNED.
- Ulate García, M. (2015). *Manual para la elaboración de documentos de oficina*. España: Pearson.
- Universidad Católica Boliviana. (noviembre de 2011). *ntaciones 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*.



### References

Alexander, L. Marketing. The Who, What, Why, & How of Digital Marketing. <https://blog.hubspot.com/marketing/what-is-digital-marketing>

All Things Grammar. <https://www.allthingsgrammar.com/linkers-time-past--first-then-after-that-etc.html>

8 Types of Sentences. Slideshare. <https://es.slideshare.net/team7cela/the-8-types-of-sentences>.

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

Call Centre Helper. Top 25 Positive Words, Phrases and Empathy Statements. <https://www.callcentrehelper.com/the-top-25-positive-words-and-phrases-1847.htm>

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

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

Digital Marketing Institute. WHAT DOES A DIGITAL MARKETER DO? Careers. <https://digitalmarketinginstitute.com/blog/what-does-a-digital-marketer-do>

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

EETimes. Ergonomics: Rx For Call Centers  
<https://www.eetimes.com/ergonomics-rx-for-call-centers/#>

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

Etiquette Scholar. Dining Etiquette. <https://i.pinimg.com/originals/29/90/94/299094deaf31fd4a15d48421dbb47653.jpg>



How to make a successful presentation: 5 easy steps to perfection.

<https://www.articulatemarketing.com/blog/how-to-make-a-successful-presentation>

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

MCKay, D.R. *How to Get Along With Your Coworkers. 7 ways to improve your workplace relationships.*

<https://www.thebalancecareers.com/get-along-better-with-coworkers-525457>

Masterson, M. *7 Important Skills Every Inbound Call Center Agent Should Have.* <https://www.mastersonstaffing.com/blog/7-inbound-call-center-agent-skills/>

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](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.

Strategy 2 Acts. Re-enforce Your Time Management System with KPIs and Scorecard  
[https://www.strategy2act.com/solutions/time\\_management\\_excel.htm](https://www.strategy2act.com/solutions/time_management_excel.htm)

Talkdesk. 12 Call Centers KPI's to Track for Customer Success. <https://www.talkdesk.com/blog/12-call-center-kpis-to-track-for-success/>

Types of Contact Centers. [https://www.sfgate.com/?\\_ga=2.178633574.373094677.1586031028-808438274.1586031015](https://www.sfgate.com/?_ga=2.178633574.373094677.1586031028-808438274.1586031015)

The Code. Org. Code for Tourism. <http://www.thecode.org/about/>

The Writing Center. University of North Carolina at Chapel Hill. *Paragraphs*. <https://writingcenter.unc.edu/tips-and-tools/paragraphs/>

Your Dictionnary. *Types of Sentences*. <https://grammar.yourdictionary.com/grammar/sentences/types-of-sentences.html>

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

CISCO. What Is Cybersecurity? <https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html>

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
Economía	Es una ciencia social cuyo ámbito de interés lo constituyen los modos en que una sociedad se organiza a sí misma para satisfacer sus necesidades materiales e inmateriales de consumo Fuente: <a href="https://concepto.de/economia/#ixzz5wpKXJTU">https://concepto.de/economia/#ixzz5wpKXJTU</a>
Ética	El conjunto de principios que guían al individuo en el bienestar de la comunidad, es la manera de ser de una persona, se deriva de la palabra ethos, que significa costumbres.
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.
Marketing viral	Consiste en propagar una idea a través de plataformas o redes sociales en internet.
Logística Comercial	La logística comercial es un conjunto de tareas necesarias para llevar al cliente final los productos adecuados, controlando los distintos canales de distribución.
Sistema TICA	El TICA es un sistema informático desarrollado para modernizar el Servicio Nacional de Aduanas, modelo de operación en todas las aduanas.
Incoterms	Conjunto de reglas internacionales las cuales definen y reparten las obligaciones, gastos, riesgos del transporte internacional y del seguro, entre vendedor y comprador para hacer más transparentes las transacciones comerciales.

Concepto	Definición
Notas técnicas	Son permisos que deben tramitarse en instituciones Estatales para cumplir los requisitos de importación y exportación.
Conocimiento de embarque	Es un título representativo de mercancías, es como el contrato entre el remitente y el transportista para transportarlas al territorio nacional y designa al consignatario de ellas.
DUA	Documento único de embarque
Correo electrónico	Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica. En inglés: electronic mail, comúnmente abreviado e-mail o email)
Redes sociales	Desde el punto de vista conceptual, es un grupo de personas que están interconectadas. Se caracterizan por la conformación de cadenas de participantes, que genera lo que se ha denominado el efecto “bola de nieve” entre un círculo de amigos, conocidos o personas que comparten intereses comunes. Generan nuevos códigos de comunicación, interacción, colaboración y cooperación entre sus participantes.
Videoconferencia.	Sistema interactivo que permite a varios usuarios mantener una conversación virtual por medio de la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet.
Realidad aumentada.	Es una tecnología que permite superponer elementos virtuales sobre nuestra visión de la realidad.
Inteligencia artificial.	Es la combinación de algoritmos planteados con el propósito de crear máquinas que presenten las mismas capacidades que el ser humano.
Simuladores.	Es un aparato, por lo general informático, que permite la reproducción de un sistema. Los simuladores reproducen sensaciones y experiencias que en la realidad pueden llegar a suceder. Un simulador pretende reproducir tanto las





Concepto	Definición
Industria 4.0.	<p>sensaciones físicas (velocidad, aceleración, percepción del entorno) como el comportamiento de los equipos de la máquina que se pretende simular.</p> <p>La Cuarta Revolución Industrial, también conocida como industria 4.0, implica la promesa de una nueva revolución que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnologías inteligentes que se integrarán en las organizaciones, las personas y los activos. Esta revolución está marcada por la aparición de nuevas tecnologías como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología y el Internet of Things (IoT), entre otros.</p>
Internet de las Cosas (IoT)	<p>Según el Grupo de Soluciones Empresariales para Internet (IBSG) de Cisco, el IoT es simplemente el momento en el que hay más "cosas u objetos" que personas conectados a internet. En la actualidad, el IoT se compone de un conjunto disperso de redes dispares diseñadas a medida.</p> <p>En 2003, había aproximadamente 6300 millones de personas en el planeta y 500 millones de dispositivos conectados a Internet. Al dividir el número de dispositivos conectados por la población mundial, vemos que había menos de un dispositivo (0,08 dispositivos) por persona. Basándonos en la definición del IBSG de Cisco, el IoT todavía no existía en 2003, ya que la cantidad de cosas conectadas era relativamente pequeña, debido a que los dispositivos ubicuos, como los celulares, estaban todavía empezando a introducirse en el mercado.</p> <p>Por ejemplo, Steve Jobs, el director ejecutivo de Apple, no presentó el iPhone hasta el 9 de enero de 2007, en la Conferencia Macworld.</p> <p>El crecimiento explosivo de los celulares y tabletas elevó el número de dispositivos conectados a Internet a 12 500 millones en 2010, mientras que la población mundial llegó a los 6800 millones, lo que significa que el número de dispositivos conectados por persona era de más de uno (1,84, para ser exactos) por primera vez en la historia.</p>




Concepto	Definición
Ciberseguridad	También conocida como seguridad informática, es el conjunto de políticas, procesos y herramientas de hardware y software, que se encargan de proteger la privacidad, la disponibilidad y la integridad de la información y los sistemas en una red.
Amenazas cibernéticas	Son estrategias digitales que usan los criminales cibernéticos para entrar en su red. Así pueden secuestrarla o acceder a información confidencial para obtener beneficios económicos que podrían traerle consecuencias graves a su organización.
Malware	Es un software malicioso que tiene como objetivo infiltrarse o dañar un sistema de información sin el consentimiento de su propietario. Existen diferentes tipos de malware como los troyanos, los worms, los bots, el spyware, el ransomware, entre otros.
Phishing	También conocido como suplantación de identidad, es una estafa electrónica donde el criminal cibernético intenta adquirir información confidencial de forma fraudulenta. Es muy usado para robar contraseñas y números de tarjetas de crédito, entre otros datos sensibles.
Antivirus	Los antivirus son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos. Éstos han ido evolucionando y actualmente son capaces de bloquear el virus, desinfectar archivos y prevenir una infección de los mismos. Además, pueden reconocer varios tipos de malware como spyware, gusanos y troyanos.
Ingeniería social	Es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos. Es una técnica que pueden usar ciertas personas para obtener información, acceso o privilegios en sistemas de información que les permitan realizar algún acto que perjudique o exponga la persona u organismo comprometido a riesgo o abusos.



Concepto	Definición
Nube	Es una plataforma que hace posible la oferta de recursos informáticos bajo demanda a través de internet. Les permite a los usuarios acceder fácilmente a servicios alojados en centros de datos remotos.
Centro de Datos	Es un espacio donde se concentran los recursos y sistemas necesarios para el procesamiento de la información de una organización. Tiene tres componentes principales: los servidores, la conectividad y el almacenamiento.

## Appendixes

See Appendix: #1 Comparatives and Superlatives

Comparison of adjectives			
Positive	Comparative	Superlative	
 big	 bigger	 biggest	
Remember to use the before a superlative.		-er	-est
One syllable	slow old	slower older	slowest oldest
One syllable ending in -e	fine rare	finer rarer	finest rarest
		double the final consonant and add -er	-est
Adjectives with one vowel + one consonant	sad hot	sadder hotter	saddest hottest
		change y to i and add -er	-est
Two syllables ending in -e	happy easy	happier easier	happiest easiest
		more+	most+
Two or more syllables	interesting famous	more famous more difficult	most famous most difficult
Irregular adjectives	good bad little much	better worse less more	best worst least most
VocabularyPage.com by Huseyn Shavaddinli			

Taken from: <http://www.vocabularypage.com/2017/03/the-comparative-and-superlative.html>



*Appendix # 2: Skills to work at Contact and Call Centers*

## 7 Important Skills Every Inbound Call Center Agent Should Have

September 14th, 2017 Written by: **Molly Masterson**

Share This Page

When you have a problem with a product or service, who do you call? (Hint: It's not Ghostbusters.) More often than not, it's the company's customer service call center.

These inbound call centers are crucial to the customer service process—and call center agents are on the frontlines. After all, you're the first person customers turn to to get their questions answered and their problems solved. And 63% of customers agree that resolving an issue quickly or at first contact is the most important element of a good customer experience.

To provide excellent customer service and impress bosses both present and future, we believe there are seven skills you need to possess as an inbound call center agent.

### **1. Deep Knowledge of a Company's Products or Services**

To field dozens of phone calls a day means fielding dozens of topics as well. Agents need to have a vast and deep understanding of their company's inner workings, products, and services if they're to be trusted to accurately represent the company in their conversations. As a result, if you want to thrive as a call center agent you need to have deep company knowledge. This not only helps you feel more confident in the answers and solutions you're offering, but also increasing the likelihood of a positive experience for customers—which is really what your job is all about.

### **2. Attention to Detail and Organization**

As a call center agent, it's critical that you listen carefully to customers so you can provide them with accurate and satisfying answers. With that in mind, you need to have great attention to detail and pick up on the things the customer is *and* isn't saying. Furthermore, you need to be well organized so you can record and track a conversation with a customer. This often means taking notes or accessing your company's CRM database while you're on the phone with customers.

### **3. Clear and Effective Communication**

Call center agents who spend 99% of their day communicating need to have superior written and verbal communication skills. You also need to find a balance between being approachable and being a credible source of information. This means toeing the line between being conversational, yet professional. The ability to clearly and effectively communicate your company's policies, services, and next steps is the foundation for the entire call experience. Without clear communication, the customer will be left confused and may even think a resolution was never reached.

#### **4. Adaptability**

From technical issues to strange customer demands, every service call is different. To ensure the customer experience doesn't suffer from unexpected circumstances, you need to be ready to handle anything that's thrown your way. Plus, phone conversations happen in real-time, so being able to adapt to the conversation as it happens is a critical skill for you to have as an agent.

#### **5. Empathy**

Customers go to call center agents with their problems and will frequently vent their frustrations without hesitation. While it might not be something you can immediately fix, simply understanding where customers are coming from can make an enormous difference. If you can acknowledge customer concerns and offer your respect, a customer may leave satisfied even if you couldn't solve their specific problem.

#### **6. Patience**

It's no secret that as a call center agent, you can endure a lot of abuse from upset customers. Having the patience for customers to air their grievances and address their concerns is the difference between a good call center agent and a *great* one. You cannot take customer issues personally. Instead, you need to listen patiently and respond calmly in order to diffuse situations and leave customers with a good impression.

#### **7. Positive Attitude**

Just like a smile can go a long way during in-person meetings, the same could be said for a positive attitude. Phones will ring off the hook, but being able to answer each call with the same amount of enthusiasm and positivity will create a good experience for every customer who crosses your path. In addition, call center agents are the voice of the company so projecting a friendly tone and using positive language will help reassure customers that a solution will be reached.

*Taken from:* <https://www.mastersonstaffing.com/blog/7-inbound-call-center-agent-skills/>



### *Appendix # 3: Making Presentations*

#### 1. The topic

- **Love your topic.**
- **Research.**
- **Context.**
- **Relevance. Distil to a single point.**

#### 2. The format

- **Time limit.**
- **Plan on paper.**
- **PowerPoint.**
  
- **Slides images inspire.**

#### 3. The content

- **Short and sweet.**
- **Tell a story.**
- **Use examples.**
- **Pre-empt questions.**
- **Know what you can leave out.**

#### 4. The preparation

- **Know how to use your tools.**
- **Rehearse.**
- **Plan your outfit.**
- **Get a lay of the land.**
- **Run a fact check.**

#### 5. The day

- **Take everything you need (and a backup).**
- **Arrive early.**

- **Warm up.**
- **Connect with your audience.**
- **Share and follow up.**

**Taken from:** <https://www.articulatemarketing.com/blog/how-to-make-a-successful-presentation>





*Appendix # 4: Positive words to use for telephoning/contact and call centers*

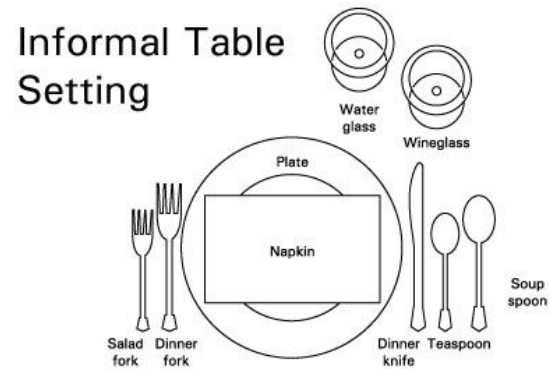
## 25 Positive Words

... For Customer Service

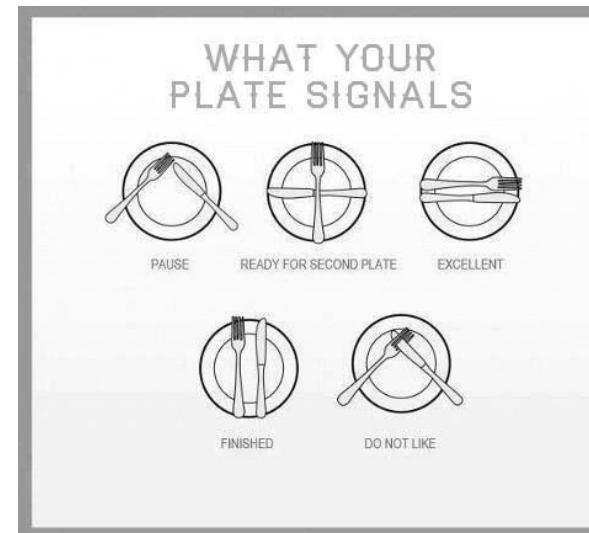
- |               |                |                 |
|---------------|----------------|-----------------|
| 1. Definitely | 10. Excellent  | 18. Interesting |
| 2. Absolutely | 11. Enjoy      | 19. Brilliant   |
| 3. Certainly  | 12. Splendid   | 20. Exciting    |
| 4. Exactly    | 13. Essential  | 21. Terrific    |
| 5. Completely | 14. Generous   | 22. Fascinating |
| 6. Quickly    | 15. Recommend  | 23. Expert      |
| 7. Fantastic  | 16. Friendly   | 24. Favourite   |
| 8. Great      | 17. Impressive | 25. Ideal       |
| 9. Marvellous |                |                 |

**Taken from:** <https://www.callcentrehelper.com/the-top-25-positive-words-and-phrases-1847.htm>

*Appendix # 5: Table Etiquette*



**Taken from:** <https://www.gentlemansgazette.com/table-etiquette-guide-informal-dining-manners/>



**Taken From:** <https://www.pinterest.com/pin/AWtIrK-LfPqAVKCyowx1EbtDn8YqaC6n3cCDIfR4U72givQHqHHQ2U/>



## Top 10 Table Manners

### Before the Meal

1. Place your napkin on your lap.
2. Keep personal items (including smart phones) off the table.

### During the Meal

3. Wait until all guests are served and the host begins eating before you begin eating.
4. Understand the table setting - use the "outside-in" rule.
5. Hold your utensils in the Continental style.
6. Chew with your mouth closed.
7. Always pass the salt and pepper together.
8. If an item is not being passed to a specific person, pass food from left to right.

### After the Meal

9. When finished eating, position your silverware to tell the server you are done.
10. Fold your used napkin and place it to the left of your place setting.

[www.etiquettescholar.com](http://www.etiquettescholar.com)

Taken From: <https://i.pinimg.com/originals/29/90/94/299094deaf31fd4a15d48421dbb47653.jpg>

## **Appendix # 6: Conditionals**

### Uses of the Conditional

#### **1. First conditional**

- a. Nature: Open condition, what is said in the condition is possible.
- b. Time: This condition refers either to present or to future time.  
e.g. If he is late, we will have to go without him.  
If my mother knows about this, we are in serious trouble.

#### **2. Second conditional**

- a. Nature: unreal (impossible) or improbable situations.
- b. Time: present; the TENSE is past, but we are talking about the present, now.  
e.g. If I knew her name, I would tell you.  
If I were you, I would tell my father.  
*Compare:* If I become president, I will change the social security system. (Said by a presidential candidate)  
If I became president, I would change the social security system. (Said by a schoolboy: improbable)  
If we win this match, we are qualified for the semifinals.  
If I won a million pounds, I would stop teaching. (improbable)

#### **3. Third conditional**

- a. Nature: unreal
- b. Time: Past (so we are talking about a situation that was not so in the past.)  
e.g. If you had warned me, I would not have told your father about that party. (But you didn't, and I have).

**Taken from: FIRST, SECOND, & THIRD CONDITIONAL. ( <http://guidetogrammar.org/grammar/conditional2.htm> )**



*Appendix # 7: Metrics and Time managing*

Perspective	Goal	Weight (x of 10)	Description	Performance (%)
<i>Email and calls</i>		<b>2</b>		74,44%
	Time spent on email (avg.)	2	Number of hours spent processing email divided by the average number of email messages received daily	0,25%
	Percentage of answered email	2	Number of email messages answered daily divided by the average number of daily emails messages, multiplied by 100	80%
	Call answering hours	2	Number of hours spent on answering phone calls divided by the total number of working hours, multiplied by 100	25%
<b>Total Performance in group</b>			<b>Email and calls</b>	<b>74,44%</b>

Perspective	Performance
Email and calls	74,44%
Office hours	58,04%
Interruptions	53,70%
Objectives	44,00%
Out-of-office hours	41,67%
<i>Total Performance</i>	53,81%
<i>Scorecard includes 5 categories, 14 indicators</i>	

*Taken From: [https://www.strategy2act.com/solutions/time\\_management\\_excel.htm](https://www.strategy2act.com/solutions/time_management_excel.htm)*



***Appendix # 8: Key Performance Indicators (KPIs)***

Analyzing call center key performance indicators (KPIs) is imperative when assessing the effectiveness and efficiency of a call center. While it is clear to most call center managers and decision-makers that they need to analyze call center KPIs, what is often not so clear is which **contact center metrics** to measure and track over time.

1. Percentage of Calls Blocked
2. Average Time in Queue
3. Average Abandonment Rate
4. Service Level
5. Average Speed of Answer
6. Average Handle Time
7. Average after Call Work Time
8. First Call Resolution
9. Customer Satisfaction
10. Occupancy Rate
11. Agent Absenteeism
12. Agent Turnover Rate

Taken from: <https://www.talkdesk.com/blog/12-call-center-kpis-to-track-for-success/>



*See Appendix #9: Future Chairs and desks*



*Taken from Futuristic Office Chair*  
*Silmarilli*<https://www.pinterest.com/pin/786581891139080940/>



*Taken From: Best Ergonomic Computer Chair.*[Ergonomics-info.com](http://www.ergonomics-info.com)  
<http://www.ergonomics-info.com/best-ergonomic-computer-chair.html>



## Estándar de cualificación



**FR MNC 03**  
EDICIÓN 02  
Aprobado 12/08/2019

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

#### Estándar de Cualificación

#### Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente

**Código**  
**0415-01-02-4**

**Versión 01**

**Agosto, 2020**



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

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

#### Aprobación

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

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

- **Definición**

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

- **Propósito general**

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



• **Componentes**

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

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

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

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

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

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

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

**El Campo Detallado**

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

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

**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 Cualificación<sup>2</sup>:

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 CIIS

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 diez del mes junio del año dos mil veinte.

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





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

**I. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN**

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

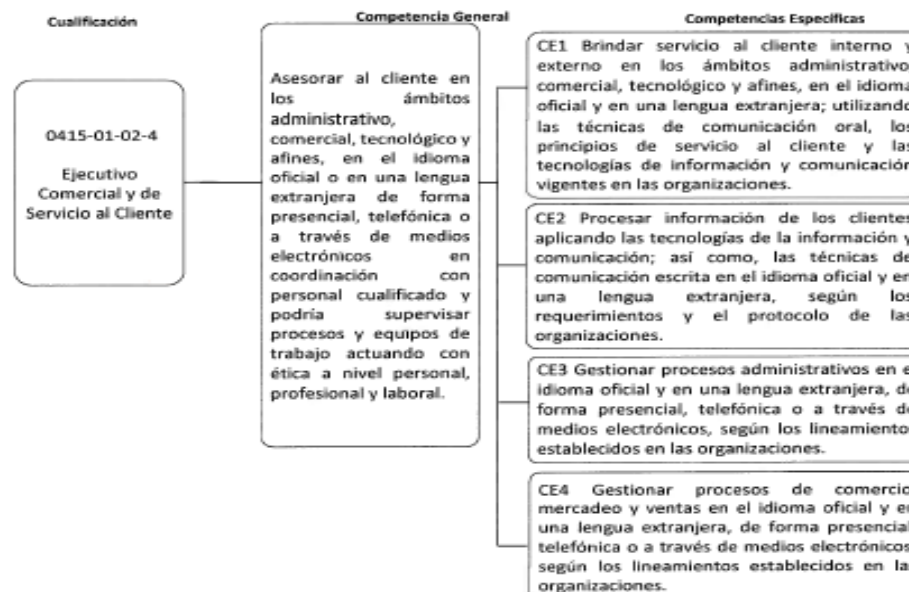
Página 7 de 21





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

**15) Mapa de la Cualificación:**





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

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

<sup>3</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinares.



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

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



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

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

EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°2	
Evidencias CE2	
<b>Conocimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normas de redacción y ortografía en el idioma oficial y en una lengua extranjera.</li> <li>✓ Legislación y normativa vigente, relacionada con la administración de archivos físicos y electrónicos.</li> </ul>
<b>Desempeño:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elabora tipos documentales, utilizando aplicaciones ofimáticas.</li> <li>✓ Redacta comunicaciones comerciales y administrativas y afines, de acuerdo con la normativa del lenguaje.</li> <li>✓ Gestiona información en soporte físico y electrónico utilizando software archivístico.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.</p>
<b>Producto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipos documentales elaborados.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los productos se realizan en el idioma oficial y en una lengua extranjera, según los requerimientos y el protocolo de las organizaciones.</p>





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

Competencias específicas (CE)	Resultados de aprendizaje <sup>4</sup>
<p><b>CE3</b> 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.</p>	<p>La persona es competente cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplica técnicas y herramientas de productividad en los procesos administrativos, según los requerimientos de la organización.</li> <li>2. Organiza la operación en el centro de llamadas, en la plataforma de servicios y afines, según los requerimientos de la organizacionales.</li> <li>3. Tramita documentación de importación y exportación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la organización.</li> <li>4. Procesa la información del cliente usando equipo especializado y herramientas tecnológicas.</li> <li>5. Propone mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines, según procedimientos organizacionales.</li> <li>6. Interpreta las métricas de atención al cliente, de acuerdo con los objetivos de la organización.</li> <li>7. Genera informes relacionados con las plataformas de servicios, con base en principios estadísticos.</li> <li>8. Aplica principios contables, según requerimientos de la organización.</li> <li>9. Implementa principios de la legislación laboral en el desempeño de sus funciones, según requerimientos organizacionales.</li> <li>10. Aplica principios de supervisión a las personas colaboradoras en las plataformas de servicio, según los lineamientos de la organización.</li> </ol>

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



 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0413-01-02-4	 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente 0413-01-02-4
<b>EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°3</b>	<b>EVALUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°4</b>
<b>Evidencias CE3</b>	
<b>Conocimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas de calidad</li> <li>✓ Elementos de estadística descriptiva</li> <li>✓ Principios contables</li> </ul>
<b>Desempeño:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestiona documentación administrativa.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.</p>
<b>Producto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de mejoras a los procesos de los centros de llamadas, plataformas de servicios y afines.</li> <li>✓ Informe relacionado con las plataformas de servicios.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.</p>
<b>EVIDUACIÓN DEL LOGRO DE LA COMPETENCIA ESPECÍFICA N°4</b>	
<b>Evidencias CE4</b>	
<b>Conocimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos de estadística descriptiva</li> <li>✓ Fundamentos de mercadeo</li> <li>✓ Principios de comercio internacional</li> </ul>
<b>Desempeño:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comercializa productos y servicios a nivel nacional e internacional.</li> <li>✓ Tramita la documentación de comercio nacional e internacional.</li> </ul>
<small>† Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Aplicación y saberes disciplinarios.</small>	
Página 13 de 20	Página 14 de 20



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

	<p><b>Nota:</b> Los desempeños se realizan en el idioma oficial o en una lengua extranjera de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos en coordinación con personal cualificado y podría supervisar procesos y equipos de trabajo actuando con ética a nivel personal, profesional y laboral.</p>
<b>Producto:</b>	<p>✓ Informe de mercadeo y ventas.</p> <p><b>Nota:</b> Los productos los realiza según los lineamientos establecidos en las organizaciones.</p>



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

### III. RESULTADOS DE APRENDIZAJE TRANSVERSALES A TODAS LAS COMPETENCIAS ESPECÍFICAS<sup>6</sup>

1. Cumple la normativa vigente relacionada con salud ocupacional, calidad y ambiente, entre otras.
2. Implementa buenas prácticas comunicativas en la atención al cliente interno y externo.
3. Atiende indicaciones verbales y escritas respetando la jerarquía organizacional.
4. Trabaja con ética, orden y responsabilidad.
5. Emplea medios y canales establecidos por la organización para una comunicación asertiva y trabajo en equipo.
6. Mantiene una actitud positiva para el aprendizaje.
7. Respeta las diferencias culturales y sociales de los clientes.
8. Utiliza herramientas colaborativas para su desempeño.
9. Implementa soluciones creativas e innovadoras a procesos del campo laboral.
10. Aplica técnicas de negociación en el cumplimiento de su labor.
11. Implementa principios de liderazgo en el desarrollo de su trabajo.

*En relación con la adquisición de una lengua extranjera y la aplicación en la cualificación "0415-01-02-4 Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente". La persona debe dominar en un nivel intermedio, las siguientes competencias lingüísticas:*

#### Nivel intermedio alto B2.

##### Comprensión auditiva:

Distingue el idioma estándar expresado, en persona o transmitido por diferentes medios de comunicación: sobre temas conocidos o desconocidos en contextos personal, social, académico o vocacional; la comunicación solamente puede ser influenciada o confundida por ruidos fuertes, o discursos articulados inadecuadamente o por el uso de frases idiomáticas.

<sup>6</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos 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

