

Programas de estudio
Especialidad Técnica
Secretariado Ejecutivo
Nivel Décimo

Cualificación 0415-01-01-4

Tabla de contenidos

.....	1
Tabla de contenidos	2
Créditos	6
Autoridades	6
Equipo técnico	7
Colaboradores del diseño curricular	7
Docentes colaboradores de Especialidad técnica	8
Docentes colaboradores Subject English Oriented to Executive Secretary	9
Asesora colaboradora en la Subárea Emprendimiento e Innovación aplicada a las especialidades técnicas	10
Instituciones u organizaciones colaboradoras	10
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>32</i>

- *Identifica oportunidades de negocios y aplica metodologías para la construcción de modelos de negocios. 32*
- Competencias para el desarrollo humano..... 33*
- Docente 36
- Diseño curricular 39
 - Esquema formato del diseño curricular..... 40
- Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica 41
 - Orientaciones para el docente 42
- Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución 46
- Planeamiento del proceso de aprendizaje..... 48
 - Plan anual..... 48
 - Esquema formato plan anual. 49
 - Plan de práctica pedagógica 50
 - Esquema formato del plan de práctica pedagógica..... 53
- Evaluación del proceso de aprendizaje 54
 - Esquema del Diseño Curricular..... 60
- Estructura curricular 61
- Mapa curricular 62
- Malla curricular 64
 - Décimo nivel..... 64
 - Nivel: Undécimo 70
 - Nivel: Duodécimo 78

Subárea Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo.....	84
Subárea Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico.	97
Subárea Gestión corporativa comercial.....	116
English Oriented to Executive Secretary	131
Description.....	132
CEFR Guidelines	135
Rationale	136
The Complexity Paradigm	138
Social Constructivism	139
The Paradigm of Rationalism	139
• Student-Centered Education.....	139
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	139
• Education for Sustainable Development.....	140
• Planetary Citizenship with National Identity	140
• Digital Citizenship with Social Equity	140
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....	143
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach	145
The Action Oriented Approach	145
Task Based Language Teaching (TBLT)	147
Seven Principles for Task-Based Language Teaching.....	149



Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	151
English for Specific Purposes (ESP)	152
The Methodology Used in the Classroom	153
Curricular Design Template Elements.....	155
Curriculum Template	158
Planning	160
Annual Learning Plan.....	160
Pedagogical Practice Plan.....	162
Curricular Structure	170
Curricular Grid English Oriented to Executive Secretary	171
Curriculum Scope and Sequence.....	174
Tenth Grade	174
Curricular Design	184
References	228
Bibliografía	233
Glosario de términos.....	236
Apéndices	239
Estándar de Cualificación	240

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

Octubre, 2019

Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio:**

Idalmi Sankey González, Asesora Nacional de Secretariado.

- **Elaboración Subject Area: English Oriented to Executive Secretary**

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 fomato utilizado en el programa de estudio.**

Heidy Cordonero Solano, Asesora Nacional de Informática, DETCE.

Docentes colaboradores de Especialidad técnica

- **Criterio técnico y validación**

Agnes Casal Montoya, CTP Mercedes Norte, CTP Carlos Luis Fallas.

Geovanny Ureña Ureña, CTP Santa Eulalia.

Cristina Solís Valverde, CTP Mercedes Norte.

Roxana Chavarría Jiménez, CTP Ulloa.

Anabelle Chaverri Vega, CTP Jesús Ocaña.

Stephanie Quesada Montenegro, CTP Mario Quirós Sasso.

Nessie Pérez Quirós, CTP Covao.

Yorleny Montero Fernández, CTP Granadilla.

Pablo Mora Díaz, CTP San Juan Sur y CTP Roberto Gamboa.

Erica Ross Lépiz, CTP Uladislao Gámez Solano.

Vanessa Rojas Salazar, CTP Mario Quirós Sasso.

Esteban Zamora Avalos, CTP San Isidro de Heredia (nocturno).

Tatiana Méndez Fuentes, CTP Santa Lucía.

Docentes colaboradores Subject English Oriented to Executive Secretary

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).

Liseth González Alfaro, English Foreign Language Teacher, Colegio Técnico Profesional de Calle Zamora.

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

- **Escuela de Secretariado, Universidad Nacional**

Ana Lorena Campos Varela, Sub Directora.

Validación de la estructura y mapa curricular.

- **Educología, Universidad Nacional**

Herminia Ramírez Alfaro, Subdirectora.

Validación de la estructura y mapa curricular.

- **Diseño Gráfico de la portada.**

Karla Guevara Murillo, Dirección de Recursos Tecnológicos, MEP.

- **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

La especialidad de Secretariado Ejecutivo tiene como propósito formar técnicos en el nivel medio en el área comercial y de servicios como apoyo a las labores administrativas, de comunicación y logística de las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, sean estas nacionales o internacionales.

El Secretario (a) Ejecutivo (a) gestionará las actividades de la oficina, según normativa vigente y políticas organizacionales con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.

Entre sus funciones brindará servicios profesionales ejecutando labores de oficina y de atención al cliente con asertividad. Además, administrará los archivos de gestión en formato físico o electrónico, según los procedimientos y métodos estándar; utilizará el software archivístico y aplicaciones tecnológicas, adaptándose a la legislación costarricense y los lineamientos definidos por la empresa o institución donde labore.

Desarrollará también habilidades básicas en el idioma Inglés y destrezas para el uso de herramientas tecnológicas administrativas, aprenderá principios de mercadeo, contabilidad, economía, estadística, gestión de la calidad, mercadeo digital y comercio internacional que le permitirán cumplir con sus labores cotidianas, asegurando su desempeño profesional en cualquier tipo de organización que contrate sus servicios.

Será un colaborador exitoso debido a los valores, habilidades y destrezas adquiridas durante los tres años de estudio de la especialidad, tales como responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo, ética y discreción. Contará con una capacidad de análisis



y resolución de situaciones atinentes a su cargo en cuanto a establecer prioridades y enfocar esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Es importante mencionar que el Secretario (a) Ejecutivo (a) con su espíritu de servicio y profesionalismo, en conjunto con las normas de etiqueta y protocolo, relaciones humanas, comunicación asertiva y otros, facilitará el desenvolvimiento entre clientes internos y externos, así como con las líneas jerárquicas organizacionales, convirtiéndose en un colaborador proactivo y de alto valor para sí mismo y para la organización.

Fundamentación

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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Gestionar las actividades de oficina, según normativa vigente y políticas organizacionales, con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.



Competencias específicas

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

- Atender al cliente interno y externo utilizando diversos medios de comunicación, según la normativa vigente y políticas organizacionales.
- Administrar archivos de gestión en soporte físico y electrónico, de acuerdo con las leyes, normativas y políticas organizacionales vigentes.
- Elaborar tipos documentales aplicando las técnicas de correspondencia y tecnologías de información y comunicación, así como sistemas automatizados.
- Redactar tipos documentales comerciales, sociales y administrativos, según normativa vigente y los requerimientos de la organización.
- Realizar el trabajo de oficina y la tramitología organizacional, según las normativas vigentes y políticas establecidas.



Competencias genéricas

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

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

- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Comprende, interpreta y comunica información técnica propia de su campo de formación.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo.
- Aplica sistemas de mantenimiento preventivo y correctivo en equipo, maquinaria y herramienta, propias de la especialidad.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la especialidad.
- Organiza el espacio de trabajo, aplicando normas técnicas propias de la especialidad.
- Utiliza adecuadamente los materiales, equipos, maquinarias y herramientas propios de su área de formación técnica.

Competencias para el desarrollo humano

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

- Desempeña las labores propias de su área de formación técnica con
 - *Autocontrol*: capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
 - *Compromiso ético*: Capacidad o voluntad para hacer el bien a través de relaciones morales entre humanos.
 - *Discernimiento*: Capacidad de comprender o declarar la diferencia entre varias cosas de un mismo asunto, involucra juicios morales o de actuación, resueltos con conciencia, aplicando un proceso lento de concentración para la toma de decisiones con ética y moral.
 - *Responsabilidad*: Capacidad de analizar procesos e identificar y comprender el asunto para proponer un planteamiento eficaz y viable.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el campo laboral mostrando capacidad para el análisis de procesos e identificación y comprensión de planteamientos eficaces y viables.
- Aplica los principios de atención al cliente.
- Demuestra capacidad para ser atento con otro aplicando las políticas de la empresa, relacionándose de manera efectiva con el fin de resolver la necesidad, el servicio o producto planteado.
- Atiende al usuario con proactividad y asertividad.

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

Docente

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

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

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

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

Diseño curricular

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

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

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

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

Esquema formato del diseño curricular.

Especialidad ¹ : Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado ² : Haga clic aquí para escribir texto.	Nivel: Elija un elemento.
Subárea: Haga clic aquí para escribir texto.	Unidad de Estudio: Haga clic aquí para escribir texto.		Tiempo estimado: Haga clic aquí para escribir texto.
Competencias para el desarrollo humano: Elija un elemento.		Eje Política Educativa ³ : Elija un elemento.	
Resultados de Aprendizaje	Saberes Esenciales		Indicador de logro ⁴
1.			
2.			
3.			

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

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

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

⁴ Indicadores para la macroevaluación.



Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica

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

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

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



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

Orientaciones para el docente

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

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



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

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

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

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



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

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

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA

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

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

Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución

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

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

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

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

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

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

Planeamiento del proceso de aprendizaje.

Plan anual

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

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

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

Plan de práctica pedagógica

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

Esquema formato del plan de práctica pedagógica.

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

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

⁶ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

Evaluación del proceso de aprendizaje

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

- **Tareas.** Consisten en trabajos cortos que se asignan al estudiantado con el propósito de reforzar aprendizajes esperados, de acuerdo con la información recopilada durante el trabajo cotidiano. Mediante las tareas, el estudiantado puede repasar o reforzar los aprendizajes esperados. Por ello es indispensable que sean ejecutadas por el estudiantado exclusivamente para que así puedan fortalecer su propio aprendizaje. Las tareas no deben asignarse para ser desarrolladas en horario lectivo y en períodos de vacaciones, entiéndase Semana Santa y medio año, o período de pruebas calendarizadas en el centro educativo.
- **Pruebas.** Son un instrumento de medición cuyo propósito es que el estudiantado demuestre la adquisición de habilidades cognitivas, psicomotoras o lingüísticas. Pueden ser escritas, de ejecución u orales. Para su construcción se seleccionan los aprendizajes esperados e indicadores, de acuerdo con el programa de estudio vigente, del nivel correspondiente.

A menos que la persona docente lo juzgue necesario, las pruebas no deben tener carácter acumulativo durante un mismo período. La prueba escrita debe ser resuelta individualmente y debe aplicarse ante la presencia del docente o, en su defecto, ante el funcionario que el director o la directora designe. La prueba oral y de ejecución debe aplicarse ante la persona docente a cargo de la asignatura.

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

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

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



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

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

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

Se detalla a continuación el formato establecido en el diseño curricular del programa de estudio.



Esquema del Diseño Curricular.

Especialidad ⁷ : Haga clic aquí para escribir texto.	Modalidad: Elija un elemento.	Campo detallado ⁸ : 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 ⁹ : Elija un elemento.	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro ¹⁰	
1.			
2.			
3.			

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

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

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

¹⁰ Indicadores para la macroevaluación.



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. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo.	8	320	8	320	8	200
2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de información física-electrónica.	8	320	8	320	8	200
3. Gestión corporativa comercial.	4	160	-	-	4	100
4. Emprendimiento e innovación aplicada al Secretariado Ejecutivo.			4	160		
5. English Oriented to Executive Secretary	4	160	4	160	4	100
Total 2840 horas ¹¹	24	960	24	960	24	600

¹¹ Incluye las 320 horas de la práctica profesional de duodécimo nivel.



Mapa curricular

Décimo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1 Expresión y Comunicación Oral 160 Horas	2 Redacción y comunicación escrita 160 Horas
---	--

Undécimo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1 Buenas prácticas inclusivas de Servicio al Cliente y redacción de documentos 240 Horas	2 Quality Customer Service, instrumental English 80 Horas
--	---

Duodécimo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1 Gestión de recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial 120 Horas	2 Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos 80 Horas
---	--

Décimo

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

3 Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información. 144 Horas	4 Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales 144 Horas
--	---

Undécimo

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

3 Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales 144 Horas	4 Administración de documentos en físico y electrónicos 144 Horas
---	---

Duodécimo

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

3 Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales 80 Horas	4 Producción de documentos comerciales complejos 80 Horas
--	---



Décimo

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

5
Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente
32 Horas

3. Gestión Corporativa Comercial

6 Administración de oficinas y gestión de calidad 60 Horas	7 Estadística descriptiva 40 Horas
--	--

8
Contabilidad para empresas de servicios
60 Horas

4. Subject área English Oriented to Executive Secretary.

Se detalla en un apartado específico para el desarrolla de esta subárea dentro del programa de estudio.

160 Horas

Undécimo

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

5
Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente
32 Horas

3. Emprendimiento e innovación aplicada al Secretariado Ejecutivo

6 Oportunidades de negocios 40 Horas	7 Modelo de negocios 32 Horas
--	---

8 Creación de la empresa 68 Horas	9 Plan de vida 20 Horas
---	---

4. Subject área English Oriented to Executive Secretary.

Se detalla en un apartado específico para el desarrolla de esta subárea dentro del programa de estudio.

160 Horas

Duodécimo

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

5
Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente
40 Horas

3. Gestión Corporativa Comercial

6 Legislación Laboral 40 Horas	7 Economía y Comercio 60 Horas
--	--

4. Subject área English Oriented to Executive Secretary.

Se detalla en un apartado específico para el desarrolla de esta subárea dentro del programa de estudio.

100 Horas



Malla curricular

Décimo nivel

Secretariado Ejecutivo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1. Expresión y comunicación oral
(160 horas)

2. Redacción y comunicación escrita
(160 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. Aplicar protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible.
3. Utilizar el lenguaje comercial administrativo y social para la comunicación presencial y atención al cliente de acuerdo con el tipo de organización.
4. Aplicar técnicas de comunicación asertiva y valores como la ética y la tolerancia.
5. Fortalecer la ciudadanía planetaria con identidad para la convivencia de acuerdo con los derechos y obligaciones del ciudadano.

Resultados de aprendizaje

1. Distinguir vocabulario técnico aplicado en áreas organizacionales, según definiciones de diccionarios especializados para la redacción de oraciones, párrafos y textos.
2. Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.
3. Redactar documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos, utilizando el vocabulario especializado según normativa vigente.
4. Comunicar información en forma oral y escrita, respetando las recomendaciones generales y las disposiciones legales establecidas para tales fines.
5. Fortalecer su identidad a partir del respeto por los derechos humanos, el ambiente y las libertades fundamentales normadas.



Secretariado Ejecutivo

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

2. Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información.
(144 horas)

3. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales
(144 horas)

5. Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente
(32 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información.
2. 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.
3. Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta.

Resultados de aprendizaje

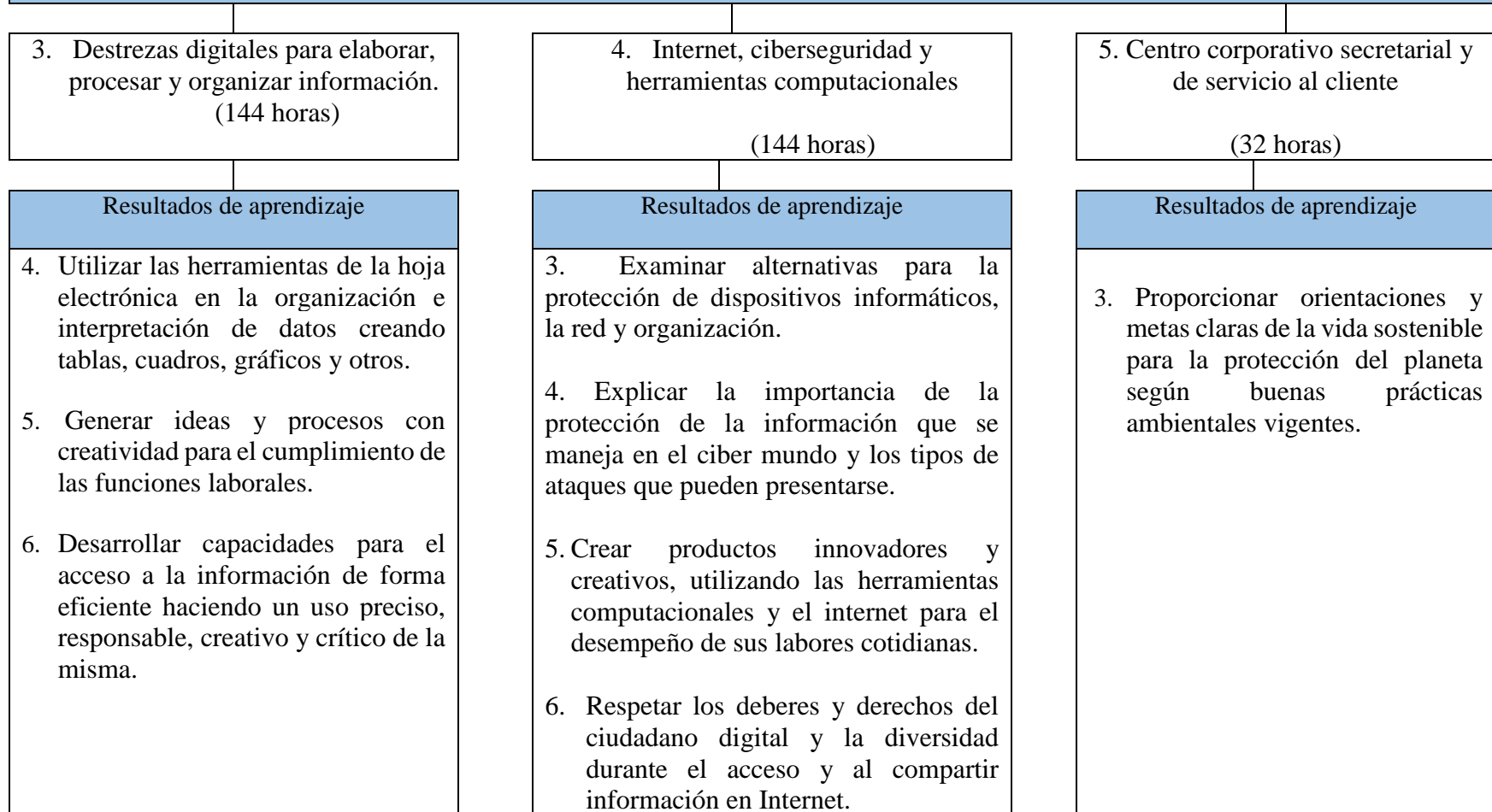
1. Explicar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin.
2. Desarrollar capacidades en el acceso a información por medio de internet, en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de discriminación y confiabilidad de las fuentes.

Resultados de aprendizaje

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.
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.

Secretariado Ejecutivo

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



Secretariado Ejecutivo

3. Gestión corporativa comercial

6. Administración de oficinas y gestión de calidad

(40 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Discriminar los principios generales de la administración, estructura organizacional y procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de negocio o empresa.
2. Utilizar herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad en la medición e interpretación de datos, apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.

7. Estadística descriptiva

(60 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar los conceptos y principios de estadística descriptiva e inferencial en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.
2. Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos, según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.

8. Contabilidad para empresas de servicios

(60 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar generalidades, conceptos y procedimientos básicos de contabilidad de la empresa de servicios según normativa vigente.
2. Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación vigente.

Secretariado Ejecutivo

3. Gestión Corporativa Comercial

**6. Administración de Oficinas y
Gestión de Calidad**

(60 horas)

Resultados de aprendizaje

3. Ejecutar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y normativas ISO vigentes.
4. Contrastar con ideas, argumentos amplios y complejos, considerando la diversidad de puntos de vista, la ética y tolerancia.

7. Estadística descriptiva

(40 horas)

Resultados de aprendizaje

3. Aplicar protocolos de servicio al cliente y de calidad durante los procesos de recolección de datos para su posterior interpretación y análisis.
4. Generar pensamiento crítico a partir del intercambio de ideas y la reflexión individual en el análisis de temas de acuerdo con los valores universales.

**8. Contabilidad para empresas
de servicios**

(60 horas)

Resultados de aprendizaje

3. Elaborar el ciclo contable para la empresa de servicios según principios y legislación financiera contable en libros mediante el uso de software específico.
4. Desarrollar habilidades para la resolución de problemas sociales y culturales apoyados en los derechos humanos, la equidad, la pluriculturalidad, la diversidad.



Secretariado Ejecutivo

3. Gestión corporativa comercial

6. Administración de Oficinas y
Gestión de Calidad

(60 horas)

7. Estadística descriptiva

(40 horas)

8. Contabilidad para empresas
de servicios

(60 horas)

Resultados de aprendizaje

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

Resultados de aprendizaje

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.

Resultados de aprendizaje

5. Practicar la ética en el desarrollo de tareas económicas, culturales y sociales aplicando los principios morales y legales.

Nivel: Undécimo

Secretariado Ejecutivo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1. Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente y redacción de documentos
(240 horas)

Resultados de aprendizaje

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.
2. Aplicar un 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.

2. Quality Customer Service, instrumental
English
(80 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Distinguir expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).
2. Identify skills to improve the effectiveness as a listener, and different techniques for listening and taking notes.
3. Describe the techniques that maximize the effectiveness in receiving, handling and routing calls, according to the procedure.



Secretariado Ejecutivo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1. Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente y redacción de documentos
(240 horas)

2. Quality Customer Service, instrumental
English
(80 horas)

Resultados de aprendizaje

3. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales aplicando normas de estilo, redacción, puntuación y ortografía según normativa vigente.
4. Practicar el servicio al cliente con orientación a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades.
5. Descubrir el potencial individual y colectivo de una ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria, según derechos humanos.

Resultados de aprendizaje

4. Practice telephone skills and techniques to provide basic service and comments to customers by telephone or in person following the protocol.
5. Practicar el servicio al cliente dirigido a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades.
6. Descubrir el potencial individual y colectivo de la ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria, según los derechos humanos.

Secretariado Ejecutivo

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.
(144 horas)

2. Administración de documentos en físico y electrónico
(144 horas)

3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente
(32 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Digitar textos, cartas, documentos sociales comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, digitación, velocidad y exactitud.
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.

Resultados de aprendizaje

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.

Resultados de aprendizaje

1. Practicar los conocimientos, habilidades y destrezas en la atención al cliente y el quehacer secretarial apoyados con el equipo tecnológico del Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente.
2. Desarrollar la capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios de su profesión de acuerdo con los principios de respeto y tolerancia.

Secretariado Ejecutivo

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

1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.
(144 horas)

2. Administración de documentos en físico y electrónico
(144 horas)

3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al cliente
(32 horas)

Resultados de aprendizaje

3. Elaborar presentaciones electrónicas para compartirlas y publicarlas como recursos para comunicar sus ideas sobre un tema 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.

Resultados de aprendizaje

2. Aplicar los procedimientos para recepción, distribución, envío, seguimiento, control y transferencia de los documentos de la oficina en soporte físico o electrónico, de acuerdo con la legislación vigente.

Resultados de aprendizaje

3. Proporcionar orientaciones y metas claras de una vida sostenible para generar nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno para proteger el planeta, según las buenas prácticas ambientales vigentes.



Secretariado Ejecutivo

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

1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.
(144 horas)

2. Administración de documentos en físico y electrónico
(144 horas)

3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al cliente
(32 horas)

Resultados de aprendizaje

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.

Resultados de aprendizaje

3. Organizar archivos con un tipo de sistema de clasificación, un método de ordenamiento en forma tradicional y un 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.

Resultados de aprendizaje

Secretariado Ejecutivo

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

1. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.
(144 horas)

2. Administración de documentos en físico y electrónico
(144 horas)

3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al cliente
(32 horas)

Resultados de aprendizaje

- 7. Desarrollar el autoaprendizaje para la comprensión y retención del manejo de las herramientas computacionales y cumplir con las metas propuestas.
- 8. Fomentar espacios reflexivos sobre la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales.

Resultados de aprendizaje

- 5. Fomentar espacios reflexivos de la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales y las cualidades personales y profesionales de un archivista.

Resultados de aprendizaje

Secretariado Ejecutivo

3. Emprendimiento e innovación aplicada al Secretariado Ejecutivo

<p>1. Oportunidades de negocios (40 horas)</p>	<p>2. Modelo de negocios (32 horas)</p>	<p>3. Creación de empresas (68 horas)</p>	<p>4. Plan de vida (20 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías. 2. Examinar el mercado y su entorno con herramientas de recolección de información para la identificación de oportunidades de negocio, según las nuevas tendencias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Construir modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadoras, utilizando las herramientas y metodologías vigentes. 2. Validar el modelo de negocio, mediante el diseño de productos mínimo viable aplicando metodologías vigentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los tipos de empresas para desarrollar negocios. 2. Estructurar el negocio con el enfoque orientado al cliente a través del plan de negocio. 3. Realizar labores en las áreas funcionales que conforman la empresa de práctica propuesta aplicando los principios de la administración y lo establecido en el plan de negocios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estimar el nivel alcanzado en la gestión del emprendimiento según las metas y objetivos propuestos en el plan de negocio, para la obtención de la certificación empresarial. 2. Evaluar las oportunidades que ofrece la sociedad para el desarrollo y consolidación del emprendimiento.



Secretariado Ejecutivo

3. Emprendimiento e innovación aplicada a Secretariado Ejecutivo

<p>1. Oportunidades de negocios (40 horas)</p>	<p>2. Modelo de negocios (32 horas)</p>	<p>3. Creación de empresas (68 horas)</p>	<p>4. Plan de vida (20 horas)</p>
<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>	<p>Resultados de aprendizaje</p>
<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>5. Validar propuestas de negocios tomando en consideración el compromiso con la sociedad local y global.</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 la búsqueda de información a través del uso de las tecnologías de forma individual o colaborativa.</p>	<p>3. Emplear la herramienta del aprendizaje permanente para el desarrollo de competencias dirigidas al fortalecimiento de su desempeño técnico, personal y de su plan de vida.</p> <p>4. Planificar su vida, considerando competencias, recursos y entorno, contribuyendo al desarrollo de una cultura emprendedora.</p>



Nivel: Duodécimo

Secretariado Ejecutivo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1. Gestión de recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial

(120 horas)

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.

2. Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos

(80 horas)

Resultados de aprendizaje

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.
2. Redactar documentos personales, legales e informes utilizando las técnicas de redacción, normas ortográficas de estilo y puntuación de acuerdo con las características de cada uno y según normativa vigente.

Secretariado Ejecutivo

1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

1. Gestión de recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial

(120 horas)

Resultados de aprendizaje

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

2. Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos

(80 horas)

Resultados de aprendizaje

3. Demostrar capacidades en procesos de comunicación oral y escrita, según los requerimientos de la oficina y los fines de la comunicación.
4. Identificar el impacto de las tecnologías en los procesos de comunicación oral y escrita.

Secretariado Ejecutivo

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)

Resultados de aprendizaje

1. Explicar el funcionamiento y la conectividad de los sistemas de comunicación y las redes.
2. Examinar las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos.
3. Elaborar bases de datos mediante la ejecución de operaciones de manipulación de la información.
4. Aplicar los conocimientos del mercadeo digital, considerando las 4 P del mercadeo tradicional, el e-marketing y el uso de herramientas digitales en la planeación de campañas multicanal, según manejo, selección, representación gráfica e interpretación de datos e indicadores

2. Producción de documentos comerciales complejos (80 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Digitar textos, informes, documentos legales, comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, de digitación, de velocidad y de exactitud.
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.
3. Desarrollar juicio y toma de decisiones para la custodia y

3. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente (40 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Comercializar suministros escolares y servicios secretariales a la comunidad docente, administrativa y estudiantil aplicando los conocimientos, habilidades, destrezas, buenas prácticas ambientales y manejo del equipo tecnológico del Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente.
2. Desarrollar la capacidad de negociación para la comercialización de bienes y servicios relacionados con el ámbito de formación técnica, de acuerdo con los principios del respeto y tolerancia.



establecidos en los requerimientos organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad.

5. Aplicar principios éticos y legales en el acceso, uso y análisis de la información obtenida a partir de datos.

6. Desarrollar capacidades orientadas al autoaprendizaje relacionadas con la comprensión y manejo de herramientas digitales para el cumplimiento de las metas propuestas.

facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico.

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

3. Ejecutar buenas prácticas acorde con los objetivos del desarrollo sostenible para la protección del planeta.

Secretariado Ejecutivo

3. Gestión corporativa comercial

1. Legislación laboral

(80 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Identificar las implicaciones de las relaciones laborales entre empleado y empleador, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.
2. Realizar cálculos relacionados con indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal, de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y derechos vigentes, aplicando lo establecido en la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral.
3. Implementar acciones orientadas a la resolución de problemas en situaciones propias relacionadas con lo establecido en la legislación laboral costarricense.

2. Economía y comercio

(40 horas)

Resultados de aprendizaje

1. Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.
2. Aplicar elementos de matemática financiera en operaciones básicas, según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.
3. Distinguir el vocabulario técnico y la estructura del sistema comercial costarricense, instituciones gubernamentales y cámaras exportadoras u otras involucradas en los procesos de exportación e importación establecidas en la legislación vigente.
4. Determinar los requisitos, trámites y procedimientos para la exportación e importación de productos, así como los países con los cuales Costa Rica tiene acuerdos, según tratados de libre comercio y la normativa vigente.





5. Identificar la clasificación arancelaria, los Incoterms y los aspectos básicos de la herramienta TICA, según normas establecidas por los organismos fiscalizadores de los procesos de comercio exterior.

6. Interpretar con precisión evidencia, información, enunciados, gráficas y preguntas relacionadas con la economía y el comercio.

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

Subárea Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

Esta subárea tiene como propósito que la persona estudiante desarrolle conocimientos, habilidades y destrezas en procesos relacionados con la comunicación oral, escrita y la redacción de documentos. El programa de estudio aborda la implementación de técnicas de redacción y comunicación oral, reglas gramaticales y ortográficas, y el desarrollo de conocimientos y actitudes para brindar un servicio al cliente inclusivo.

Esta subárea cuenta con dos unidades de estudio que se desarrollarán durante 8 horas semanales para un total de 320 horas anuales:

Expresión y comunicación oral: en esta unidad de estudio el estudiante desarrolla competencias en comunicación oral que le permiten crear, interpretar y descifrar mensajes de diversa complejidad. Además, de técnicas y habilidades en la atención telefónica y presencial que propicie el logro del servicio al cliente inclusivo.

Redacción y comunicación escrita: en esta unidad de estudio el estudiante aplica técnicas de redacción y reglas de ortografía utilizadas en la comunicación social, administrativa y empresarial. A la vez, desarrolla habilidades en el discurso escrito que lo faculta para expresar sus ideas con ética y respeto a la diversidad humana.

Cabe resaltar que para el éxito y logro de los propósitos de esta sub área, se recomienda el uso de laboratorio móvil.



Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea.

UNIDADES DE ESTUDIOSEMANAS.....HORAS ANUALES

❶ Expresión y comunicación oral 20..... 160

❷ Redacción y comunicación escrita 20..... 160



Especialidad ¹² : Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado ¹³ : 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo	Unidad de estudio: 1. Expresión y comunicación oral		Tiempo estimado: 160 horas
Competencias para el desarrollo humano: Comunicación asertiva		Eje política educativa ¹⁴ : Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales		Indicador de logro ¹⁵
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"> • Elementos del proceso de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Emisor • Receptor • Mensaje • Canal • Código • Técnicas de la comunicación asertiva: (importancia) <ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa • Empatía • Hacer preguntas • Disco rayado • Banco de niebla • Interrogación • Compromiso 		<ul style="list-style-type: none"> • Distingue los elementos del proceso de comunicación oral y su aplicación en el entorno personal y empresarial. • Explica las técnicas de la comunicación asertiva y su importancia en el contexto personal y empresarial. • Identifica habilidades requeridas para comunicarse en público, utilizadas en los procesos de comunicación oral.

¹² Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

¹³ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

¹⁴ Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

¹⁵ Indicadores para la macroevaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades para hablar en público: <ul style="list-style-type: none"> Control de la voz <ul style="list-style-type: none"> Énfasis, Silencios y ritmos Volumen Entonación Velocidad Pronunciación Vocalización Pausas Lenguaje corporal. <ul style="list-style-type: none"> Gestos y ademanes expresión facial 	
2. Aplicar protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible.	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al cliente (Tipos de cliente interno y externo) <ul style="list-style-type: none"> Engreído Desconfiado Grocero Indeciso Hablador Insatisfecho Agresivo Protocolos de atención telefónica <ul style="list-style-type: none"> Demostrar atención Transmitir seguridad Escuchar con empatía No discutir 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica tipos de cliente y protocolos de atención telefónica para comunicarse. Distingue los equipos y medios de las comunicaciones telefónicas según tecnología vigente. Comunica mensajes en forma oral siguiendo las etapas de la llamada telefónica y los protocolos correspondientes. Efectúa llamadas telefónicas nacionales e internacionales mediante software de comunicación



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el tema central de la conversación • Transmitir tranquilidad y relajación • Atención personal y amable • Tener la información necesaria • Expresión corporal y oral de calidad (expresiones de saludo, cortesía, bienvenida, claridad, precisión) • Etapas de la llamada telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación e identificación de la empresa • Desarrollo, escucha activa, identificación del destinatario, hacer preguntas • Informar la acción a seguir (en espera, transferencia de llamada) • Cierre y tomar nota de los mensajes. • Despedida • Tipos de llamadas <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas salientes nacionales e internacionales. • Llamadas entrantes, video llamadas • Equipos y medios de comunicación telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Analógico • Digital • Móvil 	<p>según protocolos de llamadas y horarios del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma mensajes telefónicos aplicando las relaciones humanas inclusivas y principios de servicio al cliente.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Manos libres, auriculares • Central telefónica y teléfonos Servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de llamadas • Restricción de llamadas • Transferencia de llamadas • Desvío de llamadas • Buzón de voz • Registro de llamadas • Control de tiempo • Grabación de llamadas, otros • Transmisión de voz por internet <ul style="list-style-type: none"> • Softwares de comunicación de voz, datos e imágenes y videos Internet (VoIP) • Comunicación grupal e individual • Normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional • Ley general de telecomunicaciones, 8642 Artículo 41 al 48 Capítulo II Régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final. • Establecer citas de negocios • Llevar agenda de negocios (expresiones de tiempo) • Relaciones humanas y servicio al cliente 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>3. Utilizar el lenguaje comercial, administrativo y social en la comunicación presencial y atención al cliente de acuerdo con el tipo de organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias culturales países de habla inglesa y otros. • Inclusión a la diversidad • Tipos de comunicación organizacional: <ul style="list-style-type: none"> • Verbal y no verbal • Presencial o no presencial • Especiales (videoconferencia) • Individual o colectiva • Directa o diferida • Interna o externa • Comunicación externa: <ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Relaciones Públicas • Venta personal • Marketing directo • Promoción de ventas • Finanzas • Otras • Vocabulario comercial, administrativo social. • Atención de visitas y clientes en la oficina • Principios básicos de la comunicación presencial: <ul style="list-style-type: none"> • Indicar el motivo de la exposición 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce lenguaje comercial administrativo y social para comunicarse según se requiera. • Explica los tipos de comunicación oral organizacional según requerimientos de la empresa. • Utiliza el vocabulario comercial y administrativo para la atención al cliente presencial según el tipo de comunicación organizacional. • Comunica mensajes de acuerdo con los principios básicos de la comunicación presencial. • Interpreta los flujogramas de protocolos para la atención al cliente según el tipo de comunicación organizacional.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el contenido del mensaje • Crear y mantener el interés del receptor • Adaptar el mensaje al nivel del receptor • Verificar la comprensión del mensaje 	
4. Aplicar técnicas de comunicación asertiva y valores como la ética y la tolerancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas asertivas: <ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa • Empatía • Inteligencia emocional • Hacer preguntas • Compromiso • Valores: ética y tolerancia • Elementos de la Inteligencia emocional <ul style="list-style-type: none"> • Identificar tipos de emociones • Autoregulación de los impulsos 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue las características de la ética y el valor de la tolerancia. • Reconoce elementos de la inteligencia emocional en la interacción con los demás en el ambiente profesional. • Expresa las ideas de acuerdo con las técnicas de comunicación asertiva la ética y tolerancia en el contexto organizacional.
5. Fortalecer la ciudadanía planetaria con identidad para la convivencia de acuerdo con los derechos y obligaciones del ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y obligaciones del ciudadano • Procesos cívicos gubernamentales • Derechos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Respeto a la diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica derechos y obligaciones ciudadanas a nivel institucional, comunal y nacional según procesos cívicos. • Describe los derechos humanos como elementos indispensables de la convivencia según lineamientos de la diversidad.



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo	Unidad de estudio: 2. Redacción y comunicación escrita		Tiempo estimado: 160 horas
Competencias para el desarrollo humano: Comunicación oral y escrita		Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro	
1. Distinguir vocabulario técnico, aplicado a áreas organizacionales, según definiciones de diccionarios especializados para la redacción de oraciones, párrafos y textos.	<ul style="list-style-type: none"> Definiciones de vocabulario general Vocabulario técnico de las áreas organizacionales: <ul style="list-style-type: none"> Administrativa Negocios y comercio Legal Seguros Bancario Turístico Médico 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica vocabulario técnico aplicado a diversas áreas organizacionales. Elabora oraciones con vocabulario técnico específico en relación con temas de las áreas organizacionales. Redacta párrafos y textos sencillos utilizando el vocabulario especializado de acuerdo con temas de las áreas organizacionales. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>2. Aplicar normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de estilo: <ul style="list-style-type: none"> • Brevedad • Concisión • Coherencia • Cohesión • Redacción de oraciones <ul style="list-style-type: none"> • Oración simple y compuesta • Redacción de párrafos • Claridad y coherencia • Reglas Ortográficas • Abreviaturas • Uso de los Gerundios, ando, iendo, otros • Vicios del lenguaje queísmo, dequeísmo, cacofonía, redundancia, otros. • Uso correcto de las preposiciones más comunes, “a, con, bajo, desde, durante y otras. Ejm. De acuerdo con, conforme con, sentarse a la mesa. • Sinónimos, antónimos y homófonos • Puntuación: Punto y seguido, punto y aparte, coma, punto y coma, signos de interrogación, de admiración, comillas. • Vocabulario apoyado en el diccionario Real Academia Española (RAE). 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las características de las normas de estilo. • Diferencia la oración simple de la compuesta. • Redacta tipos documentales de acuerdo con las técnicas de estilo y redacción. • Desarrolla estilo ejecutivo propio de redacción según las normas actuales. • Utiliza el vocabulario técnico comercial según normativa vigente de la RAE. • Emplea la estructura del mensaje escrito según formatos vigentes.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>3. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales sencillos, utilizando el vocabulario especializado según normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones para la redacción • Voz activa y voz pasiva • Estructura de documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español (Definición, partes y formato según corresponda) • Tipos de documentos comerciales, administrativos –sociales (importancia) • Documentos simples: cartas, circulares, memorandos, avisos e invitaciones. • Definición, concepto, partes de los documentos • Circulares • Avisos • Memorandos • Tipos de cartas: <ul style="list-style-type: none"> • Sociales • Ventas • Cobro • Puntuación de los documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Mixta • Abierta • Cerrada • Centrado, distribución de las partes de los documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica la estructura de los tipos de documentos sociales, comerciales y administrativos sencillos. • Distingue las características y partes de los documentos simples. • Aplica técnicas y procedimientos de comunicación escrita vigentes, en la elaboración de documentos sencillos. • Redacta tipos documentales según los lineamientos de cada tipo.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Frases usuales en la comunicación escrita empresarial (frases de entrada y de despedida) • Conjunciones y nexos, frases conjuntivas, ejm. y, e; ya que, puesto que, en efecto, asimismo, en definitiva, aunque y otros. • Normativa Real Academia Española 	
4. Comunicar información en forma oral y escrita, respetando las recomendaciones generales y disposiciones legales establecidas para tales fines.	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política, Título, IV Derechos y Garantías individuales, artículos 24, 28 y 29. Comunicaciones • Recomendaciones generales para la comunicación oral y escrita: <ul style="list-style-type: none"> • Analizar al receptor • Usar lenguaje directo, claro y sencillo • Evitar repeticiones de palabras e ideas • Usar formas sintácticas sencillas • Evitar rodeos con el lenguaje • Utilizar tonos adecuados • Emplear formas de cortesía simples, tanto al inicio como en la despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica los artículos relacionados con los derechos y garantías individuales. • Distingue recomendaciones generales para la comunicación oral y escrita. • Elabora contenidos con coherencia aplicando las recomendaciones para la redacción de comunicaciones escritas. • Contrasta los escritos según su contexto y significado respetando la legislación vigente.
5. Fortalecer su identidad a partir del respeto por los derechos humanos, el ambiente y las libertades fundamentales normadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos humanos <ul style="list-style-type: none"> • Libertad de expresión • Igualdad social • Valores: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto, ética y responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características de los derechos humanos libertad de expresión e igualdad social.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none">• Identidad nacional	<ul style="list-style-type: none">• Diferencia los valores respeto, ética y responsabilidad.• Respeto el ambiente así como su identidad nacional y la de los demás según normativa vigente.• Participa en actividades ciudadanas y de la comunidad según se requiera.

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

El propósito de esta subárea es que el estudiante desarrolle las habilidades y destrezas digitales para la presentación de tipos documentales utilizados en la oficina. La computadora será usada como herramienta para el desarrollo de velocidad y exactitud al digitar textos e información que le permitan comunicarse en forma escrita. Además, se abordan los principios del ciudadano digital al acceder y compartir información de internet.

La subárea Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico, se impartirá 8 horas por semana en un laboratorio de cómputo, y 32 horas anuales en el Centro corporativo secretarial para un total de 320 horas anuales.

A continuación se describen las tres unidades de estudio que la integran:

- **Destrezas digitales para elaborar, procesar, presentar y organizar información:** El estudiante adquiere destrezas en el manejo de la computadora, teclado, programas para la elaboración, procesamiento, organización y presentación de la información, documentos comerciales, sociales, administrativos sencillos, hoja electrónica, cuadros, tablas y gráficos. Con la implementación de técnicas de digitación, la persona estudiante desarrollará capacidades que lo faculten para digitar a la velocidad mínima de 40 p.p.m.



- **Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales:** Unidad de estudio que tiene como propósito la adquisición de competencias para el acceso, comprensión, clasificación y procesamiento de la información de Internet, a través de redes sociales y correo electrónico con responsabilidad y seguridad; resguardando datos e información privada propia, del cliente y de la organización que representan.
- **Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente:** En esta unidad de estudio el estudiante desarrolla capacidades para la ejecución de labores secretariales mediante el uso de equipo tecnológico, la comercialización de bienes y servicios que les permita interactuar con la comunidad docente, administrativa y estudiantil de la institución a través de servicios profesionales.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea.

UNIDADES DE ESTUDIO.....	SEMANAS.....	HORAS ANUALES
① Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información	18	144
② Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales.....	18	144
③ Centro corporativo secretarial y servicio al cliente	4.....	32



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 3. Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información		Tiempo estimado: 144 horas
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. Operar las funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información según protocolos.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de la computadora • Elementos del computador: <ul style="list-style-type: none"> • Software, hardware, tipos de memoria, sistema operativo, ventana, menú, escritorio. • Procedimiento para crear y eliminar organizar y respaldar archivos y carpetas • Empleo de antivirus • Ética y responsabilidad • Ergonomía en la oficina 		<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las herramientas de uso común del sistema operativo con ética y responsabilidad. • Diferencia los elementos del computador. • Aplica procedimientos para la creación, almacenamiento y organización de la información, de forma segura según protocolos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teclado alfanumérico del computador • Generalidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Teclado básico. Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información. 2. Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos y la hoja electrónica según normas de ergonomía y salud ocupacional. <ul style="list-style-type: none"> • Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta. • Funciones disponibles. • Ventanas de trabajo. • Barras de menú y herramientas. • Ayuda. • Trabajo con documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Creación. • Edición y modificación. • Guardar. • Impresión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las funciones disponibles para la creación, apertura, edición e impresión de documentos. • Distingue los procedimientos para el manejo, construcción de tablas y gráficos en el procesador de textos. • Elabora documentos aplicando las funciones del procesador de texto. • Realiza trabajos mecanográficos - digitales con destreza y precisión aplicando los principios de ergonomía en la oficina. • Desarrolla velocidad de 40 ppm mostrando exactitud en la digitación al tacto de textos, según técnicas de golpeo y cotejo. • Elabora, modifica, guarda, recupera e imprime documentos según lineamientos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Márgenes • Tabulaciones • Párrafos • Páginas. • Manejo de bloques <ul style="list-style-type: none"> • Copiar. • Mover. • Borrar. • Tablas y gráficos en un documento. • Técnicas de golpeo de teclas • Funciones del procesador de texto • Herramientas archivo • Diseño, ilustraciones, gráficos y tablas • Creación, guardado, la nube, recuperación, impresión • Proteger y compartir documentos • Velocidad y exactitud al digitar al tacto • Velocidad 40 ppm • Normas y principios de Salud Ocupacional al digitar 	
<p>3. Digitar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digita documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español e inglés. • Digita cartas, memorandos, circulares, tablas, invitaciones. • Utiliza plantillas del procesador de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las funciones del procesador de texto. • Distingue las plantillas del procesador de textos.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones del procesador de texto, • Menú, cinta de opciones • Administración flujo de texto, referencia, combinación correspondencia, revisión y demás fichas • Técnicas de cotejo • Dictado a la computadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra dominio del procesador de texto durante la digitación al tacto de tipos documentales según se requiera. • Elabora textos administrativos, sociales y comerciales en español e inglés según la velocidad y exactitud desarrolladas. • Demuestra dominio de las herramientas y funciones de programas en la elaboración documentos comerciales, administrativos, sociales, tablas, y otros según lineamientos.
4. Utilizar las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Características de la hoja electrónica: <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades. • Funciones disponibles. • Ventana de trabajo. • Barras de menús y herramientas • Creación de una hoja de cálculo: <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Partes. • Ingreso y modificación de datos. • Trabajo con celdas. • Fórmulas. • Recuperación y edición: <ul style="list-style-type: none"> • Rangos. • Eliminar. • Mover. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las operaciones básicas que se ejecutan en la hoja electrónica. • Explica las generalidades y funciones disponibles en la hoja electrónica. • Aplica las funciones y herramientas disponibles en la creación de documentos electrónicos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Copiar. • Seleccionar. • Utilización de fórmulas. • Formatos. • Creación de gráficos. • Tablas dinámicas. • Impresión de una hoja cálculo. • Aplicación de hoja electrónica de cálculo • Modo de operación, entorno de trabajo, (celdas, filas y columnas) elementos de ventana. • Formato protección de hojas. • Barra de título, de menú, de herramientas, de estado, área de trabajo, panel de tareas. • Herramientas de programas para elaborar hojas de cálculo, operaciones básicas, fórmulas, funciones. y referencias • Elaboración y edición de tablas, cuadros, gráficos. • Insertar, editar, guardado en la nube, seguridad, recuperación, impresión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora hojas electrónicas, tablas, cuadros y gráficos aplicando fórmulas, funciones, operaciones de edición, formato y protección para el manejo de la información solicitada. • Demuestra dominio de la aplicación en la creación de hojas electrónicas para la organización de la información según se requerimientos.
5. Generar ideas y procesos con creatividad para el cumplimiento de las funciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas innovadoras y creativas para el desarrollo de funciones ejecutivas • Creatividad e innovación para el cumplimiento de deberes y obligaciones profesionales • ¿Cómo estar conectado a internet? • Sitios de internet y redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia de la ética y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones. • Identifica sitios en Internet que brindan ideas para el desempeño de sus funciones.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> Valores responsabilidad, ética 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla prácticas innovadoras utilizando la tecnología para el desempeño de su trabajo con responsabilidad. Aplica la creatividad para el logro de los propósitos laborales según deberes y obligaciones profesionales.
<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>	<ul style="list-style-type: none"> Tecnologías de Información: Concepto. Importancia. Aplicabilidad en el quehacer del área de formación técnica. Perspectivas: Académicas, Comerciales, Laborales y Éticas Conductas pertinentes ante la tecnología, internet, la nube Ciudadanía digital y asuntos humanos, culturales y económicos Derechos de la ciudadanía digital, acceso a la información en forma segura y responsable Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III. Propiedad intelectual Introducción a la Ciber seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Describe recursos digitales disponibles para la presentación y organización de la información. Contrasta la aplicabilidad de las tecnologías de información con las funciones que ejerce en su área de formación técnica. Implementa estrategias para la búsqueda de información en medios digitales. Utiliza con seguridad, responsabilidad, ética social y cultural, las tecnologías de la información y comunicación.

Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 4. Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales	Tiempo estimado: 144 horas	
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"> Entorno Web: <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico. Redes sociales. Videoconferencia. Realidad aumentada. Inteligencia artificial. Simuladores. Industria 4.0. <ul style="list-style-type: none"> Concepto. Ventajas. Importancia Internet y su relación con las cosas Internet servicios básicos: correo electrónico, buscadores, chat, redes sociales, modo on line, off line. Tecnologías inalámbricas, micro servicios e internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica las herramientas que proporciona el entorno web para la comunicación, mensajería instantánea y visualización de imágenes. Explica la importancia del uso del entorno web como parte de las labores propias de su área de formación. Utiliza los servicios básicos del Internet en la búsqueda, acceso y uso de la información de forma responsable.



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



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

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<p>actividades de investigación guiadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Busca información en Internet de forma segura y realiza actividades de comunicación con ética.
<p>3. Examinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de sus datos y su privacidad. <ul style="list-style-type: none"> • Protección de los datos • Protección de seguridad en línea • Protección de la organización <ul style="list-style-type: none"> • Firewalls. • Comportamiento a seguir en la ciberseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Determina procedimientos para la protección de los dispositivos y su red contra amenazas. • Describe procedimientos seguros para el mantenimiento de datos. • Discrimina métodos de autenticación y comportamientos seguros en línea para la protección de la privacidad de la organización.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • La necesidad de la ciberseguridad. <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales. • Datos de una organización. • Los atacantes y profesionales de la ciberseguridad. • Panorama actual y tendencias. • Ataques, conceptos y técnicas. <ul style="list-style-type: none"> • Características y funcionamiento de un ciberataque. • Panorama de las ciberamenazas. • Ingeniería social. <ul style="list-style-type: none"> • Ciber-seguridad/Ciber bullying • Amenazas, ataques y vulnerabilidades en línea. • Código de ética en las redes • Netiqueta • Principios éticos y legales • Introducción a la Ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe el impacto de la violación de seguridad. • Determina las características y el valor de los datos personales y de una organización. • Explica las características y el propósito de las guerras cibernéticas, los ataques y su funcionamiento. • Aplica principios éticos y legales de ciber-seguridad en la protección de la privacidad del cliente o consumidor según legislación vigente. • 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.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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"> • Importancia del Internet. • Herramientas computacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos • Aplicabilidad • Ideas creativas para el desarrollo de labores cotidianas. • Deberes y obligaciones profesionales. • Seguridad e identidad colectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica la importancia del Internet en las labores propias de su área de formación técnica. • Identifica herramientas computacionales útiles para el mejor desempeño en las labores de su especialidad técnica. • Genera alternativas creativas para la ejecución de sus labores con responsabilidad. • Desarrolla procesos aportando ideas creativas e innovadoras según sus labores.
6. Respetar los deberes y derechos del ciudadano digital y la diversidad durante el acceso y al compartir información en Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos de la diversidad cultural, ética, sociocultural, política, género y religiosa. • Seguridad en Internet. • Principios éticos y legales de Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los derechos de la diversidad. • Distingue los principios éticos y legales durante el uso de Internet. • Desarrolla habilidad para la clasificación y análisis de la información en internet según protocolos.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none">• Aplica la ciberseguridad durante el acceso y al compartir información de internet de acuerdo con principios legales vigentes.



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 5. Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente		Tiempo estimado: 32 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. 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"> • Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente. • Servicios de: <ul style="list-style-type: none"> • Digitación • Impresión • Fotocopiado • Apoyo en sistemas de archivo • Encuadernación • Venta de suministros escolares • Inventario • Registro de ingresos y egresos • Otros relacionados con la especialidad • Equipo tecnológico • Computadoras, tablets, impresora multifuncional, fotocopidora, sumadora, calculadora, softwares y aplicaciones computacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el el equipo e insumos requeridos para la venta de servicios secretariales. • Explica detalladamente los tipos de servicio que brinda el profesional técnico del campo disciplinar del secretariado ejecutivo. • Asiste al cliente considerando sus necesidades y requerimientos según protocolo de servicio al cliente. • Brinda servicios secretariales a la comunidad estudiantil y administrativa de la institución. • Aplica técnicas de mercadeo y principios de contabilidad en la

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

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

Subárea Gestión corporativa comercial.

La subárea Gestión corporativa comercial tiene como propósito que los estudiantes sean capaces de aplicar conocimientos relacionados con calidad en el ámbito empresarial, mediante la gestión de procesos de medición y control de la calidad, funciones ejecutivas y buenas prácticas ambientales. Está integrada por tres unidades de estudio y se desarrolla 4 horas semana, para un total de 160 horas anuales. A continuación se detallan las unidades de estudio que conforman la subárea.

- **Administración de oficinas y gestión de la calidad:** En esta unidad de estudio se abarcan temas relacionados con 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:** Unidad de estudio en la cual se aplican métodos y programas digitales para la organización estadística de datos generados por las empresas; así como la interpretación de la información para el mejoramiento de los procesos organizacionales.
- **Contabilidad para empresas de servicios:** La unidad de estudio tiene como propósito el desarrollo de los procedimientos básicos para la elaboración de estados financieros de la empresa de servicios. Además se identifica la legislación relacionada con el pago de impuestos.

Se debe hacer uso de laboratorio móvil para trabajar los programas, softwares y herramientas digitales para la productividad relacionados con las temáticas.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Administración de oficinas y gestión de la calidad	15.....	60
② Estadística descriptiva	10.....	40
③ Contabilidad para empresas de servicios	15.....	60



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 3. Gestión Corporativa Comercial	Unidad de estudio: 6.Administración de oficinas y gestión de la calidad	Tiempo estimado: 60 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Juicio y toma de decisiones		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro	
1. Discriminar los principios generales de la Administración, estructura organizacional y procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de negocio o empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de administración de empresas • Proceso administrativo <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control • Precusores de la administración <ul style="list-style-type: none"> • Henry Fayol • Frederick Taylor • Escuela de ciencia del comportamiento <ul style="list-style-type: none"> • Elton Mayo/Abraham Maslow • Definición y tipos de empresa <ul style="list-style-type: none"> • Pública, Privada • Multinacional/Pymes 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la importancia de la medición de la calidad. • Describe los principios y teorías de la Administración así como las características del proceso administrativo según tipo de empresa. • Diferencia los tipos de empresas. 	



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
2. Utilizar herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad en la medición e interpretación de datos, apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas y programas para el mejoramiento continuo: <ul style="list-style-type: none"> Tormenta de ideas. Diagrama de flujo. Diagrama de Pareto. Histograma. Gráfico de control. Hoja de comprobación. Matriz de responsabilidad. Métodos para el mejoramiento continuo. <ul style="list-style-type: none"> Seis sigma Kaizen Calidad Total Aseguramiento de la Calidad Normas ISO 9000 gestión de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce herramientas y programas para el mejoramiento continuo. Contrasta los métodos para el mejoramiento continuo vigentes. Identifica las normas ISO para la gestión de la calidad. Usa herramientas e instrumentos de control estadístico de la calidad, así como otros programas para el mejoramiento continuo de acuerdo con las áreas de acción. Propone soluciones a problemas en procesos de productividad y calidad a partir de datos estadísticos según requerimientos.
3. Ejecutar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y normativas ISO vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de oficina, ambiente físico, ubicación Equipo y mobiliario ISO 6385 Principios ergonómicos en el diseño de sistemas de trabajo, ISO 10075 Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental, 	<ul style="list-style-type: none"> Describe las normas ISO de salud y seguridad según tipo de oficina, mobiliario y labores. Identifica los principios relacionados con la carga de trabajo mental según norma ISO.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (OH & S), ISO 45001 • ISO 14001 Normas Gestión ambiental • Normas de Salud y seguridad ocupacional, Ergonomía en la oficina • Buenas prácticas ambientales en la oficina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las normas de gestión ambiental aplicadas en labores secretariales. • Aplica normas de salud y seguridad ocupacional de acuerdo con normas ISO.
4. Contrastar con ideas, argumentos amplios y complejos, considerando la diversidad de puntos de vista, la ética y la tolerancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento crítico • Toma de decisiones colaborativas • Aprovechamiento de la información • Valores universales <ul style="list-style-type: none"> • Ética • Tolerancia y respeto 	<ul style="list-style-type: none"> • Compara puntos de vista de manera juiciosa antes de tomar decisiones apoyado en pensamiento crítico. • Expone sus decisiones con argumentos amplios y complejos con respeto, tolerancia y ética.
5. Determinar metas claras para una vida sostenible, a través de nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto socio cultural y económico de la región. • Objetivos de desarrollo sostenible • Buenas prácticas de producción • Consumo responsable de recursos • Cambio climático, Biodiversidad • Autocuidado <ul style="list-style-type: none"> • Aseo personal • Alimentación saludable • Legislación ambiental vigente • Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los objetivos del desarrollo sostenible relacionados con cambio climático. • Distingue prácticas orientadas al autocuidado. • Aplica buenas prácticas de sostenibilidad ambiental según legislación vigente. • Determina metas de consumo responsable para la protección del planeta según normativa vigente.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none">Ejerce modos de vida austeros, saludables y solidarios con los humanos y el entorno según el contexto sociocultural y económico.



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 3. Gestión Corporativa Comercial	Unidad de estudio: 7. Estadística descriptiva.		Tiempo estimado: 40 horas
Competencias para el desarrollo humano: Pensamiento crítico		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

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



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



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"> • Problemáticas nacionales e internacionales fuentes verificables • Formas de relacionarse: <ul style="list-style-type: none"> • Saber escuchar • Valores universales equidad, solidaridad, igualdad, tolerancia, respeto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las características e importancia de los valores universales: equidad, solidaridad, igualdad, tolerancia y respeto en el desempeño de su área de formación técnica. • Contrasta información relacionada con problemáticas nacionales e internacionales a partir de fuentes de información de reconocida veracidad. • Demuestra análisis de ideas individuales y colaborativas sobre problemática nacional e internacional al generando enfoques de pensamiento crítico según valores universales. • Aborda problemáticas nacionales e internacionales desde múltiples perspectivas según fuentes verificables.



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



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y trabajo de oficina	Nivel: Décimo
Subárea: 3. Gestión Corporativa Comercial	Unidad de estudio: 8. Contabilidad para empresas de servicio.	Tiempo estimado: 60 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Compromiso ético		Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	
Resultados de aprendizaje		Saberes esenciales	Indicador de logro
1. Aplicar generalidades, conceptos y procedimientos básicos de la contabilidad en la empresa de servicios según normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de la contabilidad. • Concepto e importancia de la contabilidad. • Principio de equidad. • Tipos de comerciantes (personas físicas y jurídicas). • La empresa, tipos de empresas, pública, privada, bienes y servicios. • Documentos comerciales: <ul style="list-style-type: none"> • Factura, recibo, pagaré, hipoteca, otros. • Elementos básicos de la Contabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Activo • Pasivo • Capital o patrimonio • Gastos e ingresos • Procedimiento para el registro en libros de datos contables. <ul style="list-style-type: none"> • Ecuación contable, Activo, pasivo y capital • La cuenta, sus partes, saldo normal • Reglas de cargo y créditos (abono) 	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue generalidades, conceptos y procedimientos de la contabilidad según legislación vigente. • Identifica los documentos comerciales según transacción mercantil. • Relaciona los efectos de las transacciones sobre los elementos de la ecuación contable según normativa. • Resuelve ejercicios sencillos aplicando transacciones y elementos de la contabilidad según los procedimientos de registro de datos contables. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Principio de partida doble • Libros legales e Informes contables • Legislación contable 	
<p>2. Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación de impuestos vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro transacciones comerciales • Documentos comerciales, factura electrónica, formularios para reportar impuestos. Firma digital. • Tipos de cuentas bancarias, corriente, débito, ahorro, transferencias SIMPE, cuenta IBAN • Naturaleza de saldos de las cuentas • Diario general, pases al Diario mayor, balance de comprobación • Clasificación de las cuentas reales y nominales • Uso de los libros contables • Estados financieros económicos de la contabilidad: Balance General, Estado de Resultados • Generalidades del Impuesto al Valor Agregado, Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las principales modificaciones realizadas a la Ley de Impuesto sobre las Ventas y la creación del Impuesto al Valor Agregado que se incluyen en la reforma fiscal de la Ley del Fortalecimiento de las finanzas públicas. • Distingue las características de los principales documentos comerciales, formularios para el reporte de impuestos, factura electrónica según lo establecido en la legislación vigente. • Reconoce los tipos de cuentas bancarias. • Describe los tipos y uso de los libros contables. • Clasifica las cuentas reales y nominales. • Diferencia los estados financieros económicos de la Contabilidad.



		<ul style="list-style-type: none"> • Registra transacciones comerciales en los libros según procedimiento. Contrasta estados financieros de acuerdo con normativa y legislación contable. • Realiza prácticas contables de empresas de servicios según principios y procedimiento financiero contable.
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Pasos del ciclo contable. • Comprobación del ciclo contable. • Ajuste de cuentas, asientos de ajuste, Registro contable del impuesto, valor agregado IVA. • Elaboración de estados financieros • Software contable – hoja de trabajo digital Declaración tributaria - información básica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce los pasos del ciclo contable. • Explica los pasos y comprobación del ciclo contable. • Elabora el ciclo contable para la empresa de servicios de acuerdo con normativa y procedimientos contables. • Utiliza software contable para la elaboración los estados financieros de una empresa de servicios según normativa contable.
<p>4. Desarrollar capacidades para la resolución de problemas ecológicos, sociales y culturales considerando los derechos humanos, la equidad, pluriculturalidad y la diversidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Valores y principios morales • Derechos humanos, la equidad, la pluriculturalidad, la diversidad. • Problemas ecológicos, sociales, culturales y económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica problemas ecológicos, sociales y culturales que enfrenta el país.

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



English Oriented to Executive Secretary



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 Executive Secretary 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.

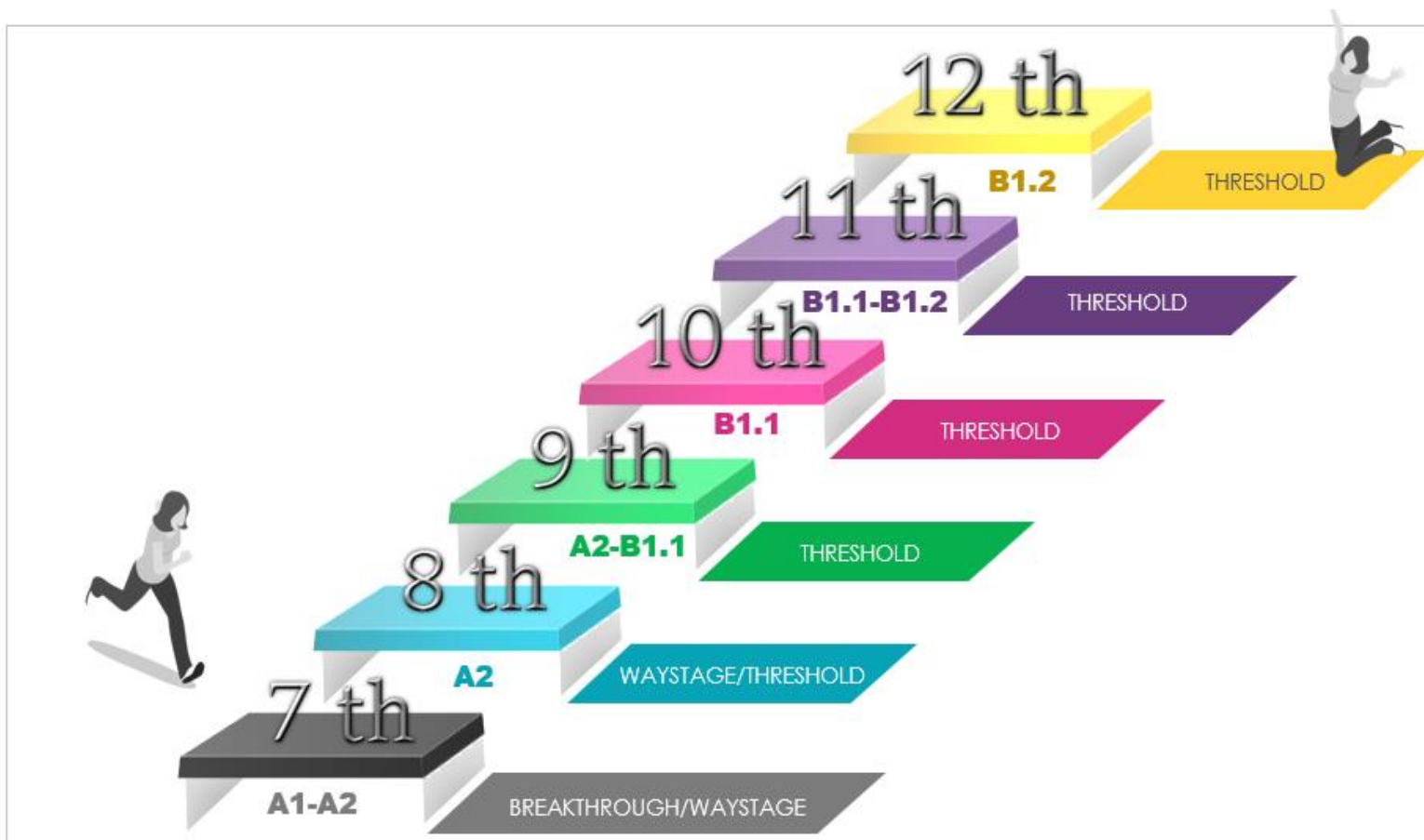


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

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 Executive Secretary 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 Executive Secretary 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 Executive Secretary 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 Executive Secretary curriculum.

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

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



Continued, Table 2. Curricular elements of English Oriented to Executive Secretary curriculum.

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

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

Curriculum Template

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
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 ¹⁶ : 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:		
------------	--	--

¹⁶ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Reading:		
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 Executive Secretary								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 Executive Secretary	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 ¹⁷ : Elija un elemento.	
Goals	Task Mediation Activity	Indicators
Essential Competences. New Citizenship Axis. Oral and Written Comprehension Listening: Reading: Oral and Written Production Spoken Interaction Spoken Production:	<p>Task-Building Process:</p> <p>Pre-Task:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions as mention <p>Task Rehearsal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Expose learners to authentic materials to deal with 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication <i>related to</i> 3. Focus on linguistic elements: such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to <i>go over the essential question.</i>

¹⁷ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

<p>Writing</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language, vocabulary, structures and functions.</p> <p>Post Task:</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on</p> <p>Assessment:</p> <p>Project: integration of activities. It has to be done in class during the whole period.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on <i>the context</i>.</p> <p>6. Project: integration of activities it has to be done in class.</p>
<p>Resources: Haga clic aquí para escribir texto. Classroom: Haga clic aquí para escribir texto. English Laboratory: Haga clic aquí para escribir texto. Devices: Haga clic aquí para escribir texto. Materials: Haga clic aquí para escribir texto.</p>		

Curricular Structure

Scenarios	Tenth Grade (HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
1. We are part of a team 1.1 What Do You Need? 1.2 What's Your Game Plan?	4	32
2. Good Service is Good Business 2.1 You mirror the company 2.2 How Can I Help You?	4	32
3. Hold the line 3.1 A new call 3.2 Meeting time	4	32
4. Be careful at work 4.1 Watch out! 4.2 Prevention first	4	32
5. Writing to communicate effectively 5.1 Different letters 5.2 Organizing Ideas in paper	4	32
Total (hours)		160

Curricular Grid English Oriented to Executive Secretary

Tenth

S.1 We are part of a team.

1	2
Theme What do you Need?	Theme What's your Game Plan?
12 Hours	20 Hours

Eleventh

S1. Speak up

1	2
Theme On Speaking Terms	Theme Helping Each Other
16 Hours	16 Hours

Twelfth

S1. Stay on Track.

1
Theme Knowledge is Power
24 Hours

S.2. Good service is good business

3	4
Theme You Mirror the Company	Theme How Can I Help You?
16 Hours	16 Hours

S.2 On the Same Page

3	4
Theme What's the Deal?	Theme Bow and Scrape
16 Hours	16 Hours

S2. The Bottom Line

2	3
Theme Banking up	Theme Let's be Polite
16 Hours	8 Hours



Tenth

S.3 Hold the line

5	6
Theme A New Call	Theme Meeting Time
16 Hours	16 Hours

Eleventh

S3. Good Communication opens doors

5	6
Theme Drop Some Lines	Theme Be a Good Catch
16 Hours	16 Hours

Twelfth

S3. Where are you going?

4
Theme Hit the Road
24 Hours

S4. Be careful at work!

7	8
Theme Watch Out!	Theme Prevention First
16 Hours	16 Hours

S4. State of the Art

7	8
Theme Are you in Tune?	Theme Bells and Whistles
16 Hours	16 Hours

S4. Ahead of the curve

5	6
Theme Bring it to the Table and let's Talk about it	Theme On the Same Way
16 Hours	12 Hours



Tenth

S5. Writing to communicate effectively

9	10
Theme Different Letters	Theme Organizing Ideas in Paper
12 Hours	20 Hours

Eleventh

S5. Get your Business off the Ground

9	10	11
Theme Organizing the Office	Theme A Foot in the Door	Theme Always Ready
12 Hours	12 Hours	8 Hours

Curriculum Scope and Sequence

Tenth Grade

Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 1 We are part of a team (32 hours)</p>	<p>Theme 1.1 What Do You Need? (12 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Select the appropriate resources and strategies according to their capacities and the current circumstances in a teamwork. • Propose ideas, examples and procedures that seek to improve existing solution alternatives by providing sustainable development education. • Listening: Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office. • Reading: 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. • Spoken Interaction: Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office. • Spoken Production: 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. • Writing: Write a chronological signal sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 1</p> <p>We are part of a team</p> <p>(32 hours)</p>	<p>Theme 1.2</p> <p>What's your Game plan?</p> <p>(20 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Work effectively with others to achieve a common goal, articulating their own efforts with those of others in order to create a sustainable environment in the company and its departments. • Express ideas to obtain ways to implement a sustainable development education within each department in the company. • Listening: Understand straightforward factual information about common every day or job related topics, identifying both general messages and specific details, provided speech is clearly articulated in a generally familiar accent related to type of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work. • Reading: Interpret detailed information in diagrams in his/her fields of interest even though lexical gaps may cause hesitation or imprecise formulation about organizational charts and departments at the company. • Spoken Interaction: Communicate with some confidence on familiar routine and non-routine matters related to his/her interests and professional field at the company. • Spoken Production: Explain the main points in an idea or problem with reasonable precision about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write straightforward connected texts about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work by linking a series of shorter discrete elements into a linear sequence.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 2 Good Service is a Good Business (32 hours)</p>	<p>Theme 2.1 You Mirror the company (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Select the appropriate resources and strategies according to their capacities and the current circumstances in a teamwork. • Propose ideas, examples and procedures that seek to improve existing solution alternatives by providing sustainable development education. • Listening: Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office. • Reading: 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. • Spoken Interaction: Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office. • Spoken Production: 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. • Writing: Write a chronological signal sequence in text explaining the step by step of how to use a different office equipment.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 2 Good Service is a Good Business (32 hours)</p>	<p>Theme 2.2 What's your game plan? (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Work effectively with others to achieve a common goal, articulating their own efforts with those of others in order to create a sustainable environment in the company and its departments. • Express ideas to obtain ways to implement a sustainable development education within each department in the company. • Listening: Understand straightforward factual information about common every day or job related topics, identifying both general messages and specific details, provided speech is clearly articulated in a generally familiar accent related to type of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work. • Reading: Interpret detailed information in diagrams in his/her fields of interest even though lexical gaps may cause hesitation or imprecise formulation about organizational charts and departments at the company. • Spoken Interaction: Communicate with some confidence on familiar routine and non-routine matters related to his/her interests and professional field at the company. • Spoken Production: Explain the main points in an idea or problem with reasonable precision about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write straightforward connected texts about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work by linking a series of shorter discrete elements into a linear sequence.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 3 Hold the line (32 hours)</p>	<p>Theme 3.1 A New Call (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the importance of a good service given to each customer through the phone. • Infer on the importance of telephone communication in customer service, making use of technology in this means of communication • Listening: Take messages over the phone containing several points, provided that the caller dictates these clearly and sympathetically. • Reading: Infer meaning based on information in a text about a telephone call or a message. • Spoken Interaction: Use fixed expressions to keep a conversation going by telephone. • Spoken Production: Return a phone call, explaining who is calling and the reason for the call. • Leave phone messages containing detailed information. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Take messages, communicate enquiries and explain problems through telephone calls and recorded messages.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 3 Hold the line (32 hours)</p>	<p>Theme 3.2 Meeting Time (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Give complete information related to the settlement of confirmation of a meeting scheduled for his/her boss. • Understand the importance of the use of telephone instead of paper in order to help the environment. • Listening: identify a simple chronological sequence in a recorded narrative or dialogue about settling meetings by telephone. • Reading: understand detailed information in work-related calendar appointments to confirm, cancel or reschedule meetings. • Spoken Interaction: use telecommunications for routine messages (e.g. arrangements for a meeting) and to obtain basic services (e.g. book a hotel room or make a medical appointment). • Spoken Production: Ask closed questions to check facts and details. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write the agenda for a company and for a meeting on a work-related topic in a simple way.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 4 Be careful at work! (32 hours)</p>	<p>Theme 4.1 Watch out! (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suggest different problems found in an office that can be a hazard to the health of the employee due to the lack of order or organization to avoid those situations • Comprehend the importance of collaborating with each other to find ways to avoid possible hazards in an office • Listening: Relay the contents of detailed instructions or directions, provided these are clearly articulated instructions given in a meeting on how to perform a work task, or operate simple equipment; instructions, particularly on safety procedures, given at the office. • Reading: Understand everyday signs and notices etc. in public places, such as streets, restaurants, railway stations, in workplaces, such as directions, instructions, hazard warnings. • Spoken Interaction: Communicate spontaneously with good grammatical control without much sign of having to restrict what he/she wants to say, adopting a level of formality appropriate to the circumstances about safety signs and accidents at work. • Spoken Production: Relate details of unpredictable occurrences about safety signs, hazards and accidents at work. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Give basic advice in writing using simple language about how to avoid accidents at the office.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 4 Be careful at work! (32 hours)</p>	<p>Theme 4.2 Prevention first! (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Think about solutions to avoid having a problem in the office caused by an unhealthy way to handle equipment or distribution of 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. • Listening: Understand instructions delivered at normal speed and accompanied by visual support about occupational health, and ergonomics at the office to prevent hazards. • Reading: Understand simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard. • Spoken Interaction: Ask for, follow and give detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly. • Spoken Production: 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. • Writing: give basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 5 Writing to communicate effectively (32 hours)</p>	<p>Theme 5.1 Different letters (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguish each type of business document and its characteristics and purpose. • Communicate in an effective way thinking of the importance of taking care of the environment. Listening: Identify key details in work-related documents, styles and their parts. • Recognize examples of types of letters and their relation to the idea they support. • Reading: Understand a simple standard disclaimer about confidential information included in a business email/letter. • Demonstrate understanding of formality and conventions in standard letters. • Spoken Interaction: Give brief reasons and explanations using simple language about the different types of letters. • Spoken Production: Describe how to write a letter with all its parts correctly. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write simple informal emails/letters and online postings giving news or opinions.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 5</p> <p>Writing to communicate effectively</p> <p>(32 hours)</p>	<p>Theme 5.2</p> <p>Organizing ideas in paper</p> <p>(16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understand the techniques to follow when writing in English to communicate something. • Infer about the importance of taking care of the environment with the reduce use of paper or how to recycle the one used for correspondence • Listening: Follow a lecture within his/her own field, provided the subject matter is familiar and the presentation straightforward and clearly structure about business documents. Reading: understand standard formal correspondence and online postings about business letters in his/her area of professional interest. • Spoken Interaction: Deal with most situations likely to arise whilst receiving business correspondence. • Spoken Production: Report straightforward factual information on a familiar topic, to indicate the nature of a problem related to the writing of business documents • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write personal letters, business documents and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important.



Curricular Design

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: We are part of a team	Time: 12 hours
Essential Question:	Theme 1.1: What do you need?	
Essential Competences: 10. Teamwork	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Select the appropriate resources and strategies according to their capacities and the current circumstances in a teamwork.	Selects the appropriate resources and strategies related to office equipment, supplies and furniture according to their capacities and the current circumstances working in teams by sharing ideas among classmates.	Explain how each object part of a dynamic system is of interrelated in a determined environment.
Propose ideas, examples and procedures that seek to improve existing solution alternatives by providing sustainable development education.	Proposes ideas, examples and procedures that seek to improve existing solution alternatives by providing sustainable development education regarding office equipment, supplies and furniture according to their capacities and the current circumstances with order and cleanliness by sharing ideas among classmates.	Seek for responsible consumption, in accordance with its socio-cultural environment.



Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
Oral and Written Comprehension		Task building process
Listening: Understand simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.	Identifies simple technical information, such as operating instructions for everyday equipment at the office.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about equipment and its use at the office. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to equipment and its use at the office. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about equipment and its use at the office. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on equipment and its use at the office. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Learners can create a manual of procedures with the description and the instructions of
Reading: 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.	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.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Explain why something is a problem, discuss what to do next, compare and contrast alternatives about how to use equipment at the office.	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.	
Spoken Production: 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>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>	



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	how to use one equipment at the office.
Writing: 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>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Recognizing vocabulary about office equipment and furniture. Checking understanding about office equipment and furniture. Initiating and closing conversation. 	<ul style="list-style-type: none"> Articles: countable and uncountable nouns Determiners: all the, most, both Adjectives collocation and of adjectives Comparatives and superlatives 	<p>Office supplies:</p> <ul style="list-style-type: none"> paper, stapler, scissors, hole punch, fasteners, folder, labels, ink cartridge, paper clips, markers, pen, pencils, erasers, highlighter, sticky notes <p>Office equipment:</p> <ul style="list-style-type: none"> Computer, monitor, power supply, video 	<p>Voiceless vs voiced sounds.</p> <p>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</p>



<p><u>Discourse Markers</u></p> <p>Similarity or Comparison</p> <p>Similarly, likewise, in like manner, analogous to.</p> <p>Linking words:</p> <p>Sequential: first, second, later, then, after that, finally.</p>	<p>Collocation</p> <ul style="list-style-type: none"> • What should I do to make a copy?, Please send me ..., I need___/ May I borrow___? Can you lend me...? Where is the _____? 	<p>beam, printer, telephone, fax machine, headset, paper shredder, word processor, typewriter, desk tray, photocopier, telephone switchboard, calculator, scanner.</p> <p>Office furniture:</p> <ul style="list-style-type: none"> • desk, chair, cabinet, drawers, table, • carpet, file, white board, • swivel chair <p><u>How to use it?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • First, second... • Open the lid. • Remove the ink container. • Replace it with a new one. • Close the lid. • Turn on the machine. • Check the pieces of furniture, adjust the___ to your • own ergonomic. 	
--	---	---	--



		<ul style="list-style-type: none">• It is used for sending copies of documents.• Instructions, simple directions to detailed conditions on something unfamiliar.• Process of handling equipment and the different office supplies to prepare short dialogues among coworkers (could you check if the printer is on?)	
--	--	--	--



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: We are part of a team	Time: 20 hours
Essential Question: What are the functions of each department in your company?	Theme 1.2: What's your Game plan?	
Essential Competences: 10. Teamwork	New Citizenship Axis ¹⁸ : Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Work effectively with others to achieve a common goal, articulating their own efforts with those of others in order to create a sustainable environment in the company and its departments.	Interacts assertively with others by accepting the weaknesses and strengths of others in order to achieve the intended goal.	Explain how each effort made is important to be recognized by others in order to obtain the result expected by the company.
Express ideas to obtain ways to implement a sustainable development education within each department in the company.	Gives ideas to implement the best way to create a culture in the company that seeks to maintain a sustainable development education by sharing thoughts and listening to others and reaching a conclusion.	Create opportunities to raise awareness about the importance of this value.

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

¹⁸ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
<p>Listening: Understand straightforward factual information about common every day or job related topics, identifying both general messages and specific details, provided speech is clearly articulated in a generally familiar accent related to types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work.</p>	<p>Listens factual information about common every day or job related topics, identifying both general messages and specific details, provided speech is clearly articulated in a generally familiar accent related to types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work by listening to audios from different sources.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to types of companies, job positions and/or departments at the company 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions.
<p>Reading: Interpret detailed information in diagrams in his/her fields of interest even though lexical gaps may cause hesitation or imprecise formulation about organizational charts and departments at the company.</p>	<p>Interprets detailed information in diagrams in his/her fields of interest even though lexical gaps may cause hesitation or imprecise formulation about organizational charts and departments at the company by reading charts from different companies.</p>	
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Communicate with some confidence on familiar routine and non-routine matters related to his/her interests and professional field at the company.</p>	<p>Communicates with some confidence on familiar routine and non-routine matters related to his/her interests and professional field at the company by having conversations with his/her classmates.</p>	
<p>Spoken Production: Explain the main points in an idea or problem with reasonable precision about types of companies, job positions and/or departments at the company with their</p>	<p>Explains the main points in an idea or problem with reasonable precision about types of companies, job positions and/or departments at the company with their</p>	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
<p>functions as well as the importance of quality work</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>functions as well as the importance of quality work by giving an oral presentation or participating in a role play.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</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>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students make a proposal about one company with their organizational chart, its SWOT, departments and functions they can perform and the importance of quality work. Make an oral presentation about their proposal.</p>
<p>Writing: Write straightforward connected texts about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work by linking a series of shorter discrete elements into a linear sequence.</p>	<p>Writes straightforward connected texts about types of companies, job positions and/or departments at the company with their functions as well as the importance of quality work by linking a series of shorter discrete elements into a linear sequence.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about how companies work. • Describing places related to the company. • Managing interaction (interrupting, changing topic, resuming or continuing) at the company. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p>Similarity or Comparison</p> <ul style="list-style-type: none"> • Similarly, • likewise, • in like manner, • Analogous to. 	<p>Articles: with countable and uncountable nouns</p> <p>Determiners: all the, most, both</p> <p>Adjectives and collocation of adjectives</p> <p>Adverbs, Intensifiers: Broader range: too, so enough, really, quite, very.</p> <p>Wide range: extremely, much, too, quite, terribly, unbelievably adverbial phrases of time, place and frequency including word order and adverbial phrases of degree/extent, probability</p> <p>Comparatives and superlatives</p>	<p>Definition of company,</p> <ul style="list-style-type: none"> • types of companies (Individual, Limited • Liability companies, Stock • company, • cooperatives, public, private) <p>Organizational chart and types of organizational charts</p> <ul style="list-style-type: none"> • (horizontal, vertical, circular) charts • Job positions and functions <p>Departments and their functions in a company:</p> <ul style="list-style-type: none"> • General Management, Human Resources, CEO • Resources, Marketing and Sales, Purchasing, Production (HR office). <p>Characteristics of quality work</p>	<p>Voiceless vs voiced sounds.</p> <p>Types of consonants: plosive, nasal, bilabial, fricative, affricate, glides, semi-vowels.</p>

		<ul style="list-style-type: none">• Soft skills and• Hard skills. <p>Definition and importance of:</p> <ul style="list-style-type: none">• teamwork,• leadership,• cooperation, responsibility,• creativity,• proactivity,• effective communication,• Motivating employees.• SWOT	
--	--	--	--

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: Good Service is Good Business	Time: 16 hours
Essential Question: How can your image affect the customers?	Theme 2.1: You mirror the company	
Essential Competences: 1. Proactive attitude	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
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.

ORAL AND WRITTEN COMPREHENSION

TASK BUILDING ROCESS

Listening: Follow the main points of short talks about customer service and types of customers if delivered in clear standard speech.	Identifies the main points of short talks about customer service and types of customers if delivered in clear standard speech by listening to different audio sources.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and
--	--	--



Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
Reading: Infer meaning based on information in a text related to customer service and types of customers.	Infers meaning based on information in a text related to customer service and types of customers by reading articles or short texts.	functions for a concrete action about customer service and types of customers
ORAL AND WRITTEN PRODUCTION		
Spoken Interaction: Exchange, check and confirm the information, deal with less routine situations and explain why something is a problem when is related to customer service and types of customers.	Exchanges, checks and confirms the information, deal with less routine situations and explain why something is a problem when is related to customer service and types of customers by responding to different situations in which he/she deals with customers.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to customer service and types of customers
Spoken Production: Initiate, maintain and close simple, face-to-face conversations about customer service and types of customers. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Performs simple, face-to-face conversations about customer service and types of customers by presenting a role play. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions related to customer service and types of customers 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on customer service and types of customers 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students prepare a role play where they represent the different types of



Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
Writing: Prepare a simple questionnaire in order to gather data.	Prepares a simple questionnaire in order to gather data about customers and the service they receive by using surveys or interviews.	customers and the do and don'ts in the customer service field.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
Functions <ul style="list-style-type: none"> Checking understanding about customer service and types of customers Expressing opinions; language of agreeing and disagreeing about customer service and types of customers. Discourse Markers	<ul style="list-style-type: none"> Simple past regular and irregular and Wh-questions in the past Used to 	<ul style="list-style-type: none"> Giving a good first impression, body language customer service definition qualities of a customer service representative, do and don'ts in customer service, how to make your customer feel important Types of customers <ul style="list-style-type: none"> internal, external, potential, loyal, disappointed, know-it-all, 	<ul style="list-style-type: none"> [ə] as in father and actor [ɜ] as in turn, first, and serve Identify the following sounds: <ul style="list-style-type: none"> [ə] as in a, upon, soda [ʌ] as in up, but, come



<p>Connecting words: cause and effect, contrast</p> <p>Connecting words giving a reason:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Due to • due to the fact that Owing to • owing to the fact that Because • and Because of • Since • As 		<ul style="list-style-type: none"> • insecure <p>Colloquial language</p>	
---	--	---	--



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary Curriculum		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1	Scenario 2: Good Service is Good Business	Time: 16 hours
Essential Question: What are the implications of having a customer dissatisfied with our product or service?	Theme 2.2: How can I help you?	
Essential Competences: 18. Problem solving	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Raises possible solutions to the problems presented according to the special situation of the moment.	Analyzes the current situation and provides alternatives to meet the needs of customers who are dissatisfied with any situation.	Brings situations that can arise with dissatisfied customers and the consequences that this can generate.
Create a way to give the customers the opportunity to express themselves through the technology	Generates various creative and innovative solution alternatives according to the context by sharing opinions and receiving feedback from his/her classmates.	Provide opportunities to implement the use of technology in customer service.

ORAL AND WRITTEN COMPREHENSION

TASK BUILDING PROCESS

Listening: Follow the main points of extended discussion about solving problems with customers if in standard speech.	Recognizes the main points of extended discussion about solving problems with customers if in standard speech by listening to conversations with situations related to	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action
--	--	--



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
	complaints, solutions or information to a customer.	about solving problems and complaints and information that the company offers.
Reading: Understand written advice and instructions for resolving a problem with a product or piece of equipment in the customer service field.	Writes advices and instructions for resolving a problem with a product or piece of equipment in the customer service field by reading letters or complaints.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to solving problems, complaints, and information that the company offers.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Carry out a work-related phone conversation using polite fixed expressions related to customers, complaints and solving problems.	Carries out a work-related phone conversation using polite fixed expressions related to customers and complaints with solutions by practicing telephone conversations.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question
Spoken Production: Suggest simple solutions to a customer service problem	Talks about simple solutions to a customer service problem by practicing telephone conversations about complaints, solutions and information that the company offers.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about solving problems, complaints, and information that the company offers.
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress,	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on about solving problems, complaints, and information that the company offers.

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
	intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students prepare prompts with different complaints and possible solutions to represent calls in which they have to handle the situation in the best way possible.
Writing: Write simple questions to get written feedback from employees or customers about complaints, solutions and information that the company offers.	Writes simple questions to get written feedback from employees or customers about complaints, solutions and information that the company offers by writing prompts with different complaints and possible solutions to represent calls in which they have to handle the situation in the best way possible.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about solving problems, complaints and information that the company offers. • Managing interaction (interrupting, changing topic, resuming or continuing) when solving problems and complaints. 	<p>Simple past regular and irregular and Wh- questions in the past</p> <p>Used to</p>	<p>Solving problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complaints, adjustments, asking for prices, giving prices, talking about instructions, policies. • Colloquial language 	<p>[ə] as in father and actor</p> <p>[ɜ] as in turn, first, and serve</p> <p>Identify the following sounds:</p> <p>[ə] as in a, upon, soda</p> <p>[ʌ] as in up, but, come</p>



<u>Discourse Markers</u>			
<p>Connecting words cause and effect, contrast</p> <p>Connecting words giving a reason</p> <ul style="list-style-type: none">• Due to• due to the fact that• Owing to• owing to the fact that• Because• Because of• Since and As			



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Hold the line	Time: 16 hours
Essential Question: In what aspects do customer service by phone differs from face to face service?	Theme 3.1: A new call	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Understand the importance of a good service given to each customer through the phone.	Expresses the importance of telephoning in customer services by explaining to the class and giving examples on the use of telephone	Explain the techniques when dealing with customers through the phone.
Infer on the importance of telephone communication in customer service, making use of technology in this means of communication.	Uses digital applications and resources creatively and productively for the presentation and organization of information through a telephone medium.	Give opportunities to put into practice the use of technology in the service via telephone.

Oral and Written Comprehension

Task building process

Listening: Take messages over the phone containing several points, provided that the	Takes messages over the phone containing several points, provided that the caller dictates these clearly and sympathetically by	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and
---	---	--



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
caller dictates these clearly and sympathetically.	handling a call correctly with a good greeting and politeness.	functions for a concrete action in telephone calls or messages.
Reading: Infer meaning based on information in a text about a telephone call or a message.	Identifies meaning based on information in a text about a telephone call by reading messages received at the company.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to receiving and making telephone calls and taking messages.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Use fixed expressions to keep a conversation going by telephone.	Uses fixed expressions to keep a conversation going by using the telephone politely.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question
Spoken Production: Return a phone call, explaining who is calling and the reason for the call. Leave phone messages containing detailed information Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a phone call, explaining who is calling and the reason for the call by offering a good greeting and keeping a polite way and using phrasal verbs to telephone. Produces phone messages containing detailed information by expressing the ideas in a clear way. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress,	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about calls and messages. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on calls and messages. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students make an album with useful expressions to record and leave messages and how to handle, greet and receive a call. They also add examples of two or

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
	intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	three telephone conversations and messages.
Writing: Take messages, communicate enquiries and explain problems through telephone calls and recorded messages.	Takes messages about what he/she listens to in telephone calls and recorded messages by writing them down on a notepad.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about telephone calls. • Initiating and closing conversations by telephone. • Managing interaction (interrupting, changing topic, resuming or continuing) by having telephone calls. <p>Discourse Markers</p> <p>Connecting words</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Phrasal verbs, extended • Phrasal verbs to use at the telephone 	<p>Greeting customers, introducing ourselves, national and international calls, transferring,</p> <ul style="list-style-type: none"> • How can I help you, • hold on, • please wait <p>Answering machine, recording</p> <ul style="list-style-type: none"> • a message, taking and leaving a message, tips when taking messages • Could I ask who's calling, please? • How may I help you? • I'm calling to clarify... 	<p>/ eɪ / / aɪ / / ɔɪ / = Front Closing - the front of the tongue moves upwards within (or towards in the case of / ɔɪ /) the front of the mouth.</p> <p>Minimal Pairs: / eɪ / or / aɪ / practice</p>



<p>Contrasting ideas</p> <p>But, however, although / even though, Despite / despite the fact that, In spite of / Nevertheless. while, Whereas, Unlike</p>		<ul style="list-style-type: none"> • I'd like to leave him a message. • When is a good time to call? • Do you mind waiting a few minutes? • Thanks for calling. 	
--	--	---	--

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Hold the line	Time: 16 hours
Essential Question: What is the most effective way to confirm or settle meetings using the telephone?	Theme 3.2: Meeting time!	
Essential Competences: 17. Responsibility	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
Give complete information related to the settlement of confirmation of a meeting scheduled for his/her boss.	Analyzes the situation and need for the reservation or appointment needed and give the message in order to settle or confirm the meeting or reservation made by the use of the telephone.	Give techniques and recommendations to use the telephone for the purpose of study.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Understand the importance of the use of telephone instead of paper in order to help the environment	Experiences alternatives to avoid the use of paper or other materials by sharing their ideas with others.	Emphasizes the importance of using the telephone or other means to communicate and avoid waste of paper.
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: identify a simple chronological sequence in a recorded narrative or dialogue about settling meetings by telephone.	Recognizes a simple chronological sequence in a recorded narrative or dialogue about settling meetings by telephone and by listening to different types of messages with different situations and with different accents.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action by making arrangements of a meeting using the telephone 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to meeting arrangements. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about meetings and how to set them.
Reading: understand detailed information in work-related calendar appointments to confirm, cancel or reschedule meetings.	Reads detailed information in work-related calendar appointments to confirm, cancel or reschedule meetings by reading conversations which explain different situations.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: use telecommunications for routine messages (e.g. arrangements for a meeting) and to obtain basic services (e.g. book a hotel room or make a medical appointment).	Uses telecommunications for routine messages (e.g. arrangements for a meeting) and to obtain basic services (e.g. book a hotel room or make a medical appointment) by having a telephone conversation to set one of the previous examples.	



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
<p>Spoken Production: Ask closed questions to check facts and details.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Asks closed questions to check facts and details by making arrangements of a meeting using the telephone and common phrasal verbs at the telephone.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</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>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on telephone meeting arrangement.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students learn how to handle a company agenda by creating one. Then, they organize an agenda for the company they work and make a role play in which they have to set meetings or reservations at different times for the company.</p>
<p>Writing: Write the agenda for a company and for a meeting on a work-related topic in a simple way.</p>	<p>Writes the agenda for a company and for a meeting on a work-related topic in a simple way by organizing schedules and making reservations or appointments.</p>	

Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about making reservations, confirming or rescheduling appointments by telephone. • Initiating and closing conversation about making reservations, confirming or rescheduling appointments by Telephone. <p>Discourse Markers</p> <p>Connecting words</p> <p>Contrasting ideas</p> <p>But, however, although / even though, Despite / despite the fact that, In spite of / Nevertheless. While, Whereas</p>	<p>Phrasal verbs, extended</p> <p>Phrasal verbs to use at the Telephone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Break – up • Call back • Call up • Cut off • Get through <p>Telephone Phrasal Verbs with Meaning and Examples</p> <p>Break – up Meaning: Become inaudible over the phone, usually because of a bad connection Example: “Sorry, could you repeat that, please? You’re breaking up”.</p> <p>Call back Meaning: To telephone someone again or to return a call Example: <i>She said she’d call back.</i></p> <p>Call up Meaning: Call someone on the phone</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda, • dates, • making • reservations, • confirming or • rescheduling • appointments • Procedures to set meetings 	<p>/ eɪ / / aɪ / / oʊ / = Front</p> <p>Closing - the front of the tongue moves upwards within (or towards in the case of / oʊ /) the front of the mouth.</p> <p>Minimal Pairs:</p> <p>/ eɪ / or / aɪ / practice</p>

<p>Unlike</p>	<p>Example: <i>My dad called me up to tell me the bad news.</i></p> <p>Cut off Meaning: When a telephone call finishes because of a bad connection Example: <i>We were cut off in the middle of our conversation.</i></p> <p>Get through Meaning: To be connected to a place by telephone Example: <i>I finally got through to Tom on his mobile.</i></p> <p>Hang on Meaning: Wait for a short time (informal) Example: Hang on – <i>I'll just see if he's here.</i></p> <p>Hang up Meaning: End a telephone call by putting the phone down Example: <i>After I hung up I remembered what I'd wanted to say.</i></p> <p>Hold on Meaning: Wait for a short time Example: <i>Could you hold on a moment, please?</i></p> <p>Pick up Meaning: Answer the telephone call Example: <i>The phone rang and rang and nobody picked up.</i></p> <p>Put through</p>		
---------------	--	--	--



	<p>Meaning: Connect by phone Example: <i>Could you put me through to the manager, please?</i> Speak up Meaning: Speak louder Example: <i>Can you speak up a bit? It's very noisy here.</i> Get back to someone Meaning: Telephone someone later Example: <i>I'll find out and get back to you soon.</i> Get off Meaning: Finish talking on the phone Example: <i>I just got off the phone with Dad. He is keeping well.</i> Turn off Meaning: Disconnect using the power button Example: <i>It's good to turn off the phone while charging.</i> Turn on Meaning: Connect using the power button Example: <i>Your own greeting is displayed instead of an animation when you turn on the phone.</i> Pass on</p>		
--	---	--	--



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



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Be careful at work!	Time: 16 hours
Essential Question: What hazards or problems we may face in an office?	Theme 4.1: Watch out!	
Essential Competences: 7. Collaboration	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
Suggest different problems found in an office that can be a hazard to the health of the employee due to the lack of order or organization to avoid those situations	Analyzes the possible hazards that can be found in the office by explaining to his/her classmates and listening to their points of view to make a list of problems	Explain the concept of occupational health and give time to students to identify it in an office environment
Comprehend the importance of collaborating with each other to find ways to avoid possible hazards in an office	Expresses his/her ideas on the importance of helping each other in their working area by communicating his/her point of view on that matter	Create a safe environment of communication giving confidence to the students to give their personal opinions and feedback

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening: Relay the contents of detailed instructions or directions, provided these are clearly articulated instructions given in a meeting on how to perform a work task, or	Relays the contents of detailed instructions or directions, provided these are clearly articulated instructions given in a meeting on how to perform a work task, or operate	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action
---	--	--



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
operate simple equipment; instructions, particularly on safety procedures, given at the office.	simple equipment; instructions, particularly on safety procedures, given at the office by listening to recordings about an accident at a company.	related to safety signs and accidents at work and prevention.
Reading: Understand everyday signs and notices etc. in public places, such as streets, restaurants, railway stations, in workplaces, such as directions, instructions, hazard warnings.	Reads everyday signs and notices etc. in public places, such as streets, restaurants, and railway stations, in workplaces, such as directions, instructions, hazard warnings by reading magazines, catalogs or looking for them on the internet.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to safety signs and accidents at work and prevention.
Oral and Written Production		3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question
Spoken Interaction: Communicate spontaneously with good grammatical control without much sign of having to restrict what he/she wants to say, adopting a level of formality appropriate to the circumstances about safety signs and accidents at work.	Speaks spontaneously with good grammatical control without much sign of having to restrict what he/she wants to say, adopting a level of formality appropriate to the circumstances about safety signs and accidents at work by answering questions.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about safety signs and accidents at work and prevention.
Spoken Production: Relate details of unpredictable occurrences about safety signs, hazards and accidents at work. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Relates details of unpredictable occurrences about safety signs and accidents at work by presenting a speech about an accident and its causes and through the identification of hazards.	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on safety signs and accidents at work and prevention. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students create a brochure in which they describe safety signs at the office, common accidents and hazards they could face.

Goals Learners can...	Performance Indicator The learner...	Pedagogical Task The teacher will...
	<p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</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>Writing: Give basic advice in writing using simple language about how to avoid accidents at the office.</p>	<p>Writes basic advice using simple language about how to avoid accidents at the office by creating a brochure with the necessary information.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about prevention and accidents at the office. • Describing accidents at the office and how to prevent them. <p>Discourse Markers:</p> <p>Giving a result</p> <ul style="list-style-type: none"> • Therefore • So • Consequently • This means that • As a result 	<p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modals of deduction must/can't • Modals of possibility: might, may, will, probably • Modals: past– should have/might have/etc • Modals of obligation: must/have to ought to, need to 	<ul style="list-style-type: none"> • Safety signs and types of safety signs: prevention, mandatory, information. • Types of accidents (slips, trips, falls), prevention, consequences. • Examples of different accidents at the office. 	<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>Minimal Pairs:</p> <p>/ ɪə / or / eə / practice</p>



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: Be careful at work!	Time: 16 hours
Essential Question: What can you do to reduce the risk of having an accident in the office?	Theme 4.2: Prevention first!	
Essential Competences: 14. Leadership	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	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

Listening: 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	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action
---	---	--

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
	the office to prevent hazards and by listening to recorded audio.	in occupational health, ergonomics and prevention of hazards
Reading: Understand simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard	Understands simple informal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard by reading articles or news about related situations.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to occupational health, ergonomics and prevention of hazards
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Ask for, follow and give detailed directions about how to prevent accidents in the office and how to use ergonomics correctly.	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.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question
Spoken Production: Sustain a straightforward description of occupational health and injuries because of a bad management of ergonomics, presenting it as a linear sequence of points	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.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about occupational health, ergonomics and prevention of hazards.
Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic	5. Engage learners to meaningful productive tasks based on occupational health, ergonomics and prevention of hazards 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Writing a manual with the instructions and advice to prevent hazards and injuries at the company and with the explanation of why ergonomics

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The learner...	The teacher will...
	features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	is important for the employee and for the company.
Writing: give basic advice in writing using simple language about ergonomics and how to prevent accidents at work.	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.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about occupational health and ergonomics. • Describing injuries produced by performing a job. <p><u>Discourse Markers:</u></p> <p>Giving a result</p> <ul style="list-style-type: none"> • Therefore • So • Consequently • This means that • As a result 	<p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modals of deduction- must/can't • Modals of possibility: – might, may, will, probably • Modals: past-should have/might have/etc • Modals of obligation: must/have to ought to, need to 	<p>Occupational health: definition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importance of ergonomics, lights, space, adequate furniture for office clerks. • Injuries produced by bad management of ergonomics. 	<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>Minimal Pairs:</p> <p>/ ɪə / or / eə / practice</p>



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1.1	Scenario 5: Writing to communicate effectively	Time: 12 hours
Essential Question: What are the parts and purpose of the different types of letters?	Theme 5.1: Different letters	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The learner:	The teacher will:
Distinguish each type of business document and its characteristics and purpose.	Recognizes the different documents, parts and purpose of each commercial document by explaining them to the classmates.	Explain the characteristics and parts of each commercial document.
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

<p>Listening: Identify key details in work-related documents, styles and their parts.</p> <p>Recognize examples of types of letters and their relation to the idea they support</p>	<p>Identifies key details in work-related documents, styles and their parts by listening to a conversation about the letter.</p> <p>Recognizes examples of types of letters and their relation to the idea they support by</p>	<p>1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in</p>
--	--	--



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The learner:	The teacher will:
	listening different audios with different accents.	about business documents, types of letters, styles and their parts.
<p>Reading: Understand a simple standard disclaimer about confidential information included in a business email/letter.</p> <p>Demonstrate understanding of formality and conventions in standard letters.</p>	<p>Reads a simple standard disclaimer about confidential information included in a business email/letter by underlining the main ideas.</p> <p>Demonstrates understanding of formality and conventions in standard letters by identifying all the parts of the letter correctly.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to business documents, types of letters, styles and their parts.</p> <p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question</p>
Oral and Written Production		
<p>Spoken Interaction: Give brief reasons and explanations using simple language about the different types of letters.</p>	<p>Gives brief reasons and explanations using simple language about the types of letters by explaining to the classmates.</p>	<p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions about business documents, types of letters, styles and their parts.</p>
<p>Spoken Production: Describe how to write a letter with all its parts correctly.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Writes letters with all its parts correctly by having a conversation with his classmates in groups of 4.</p> <p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p> <p>Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress,</p>	<p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on business documents, types of letters, styles and their parts.</p> <p>6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students make a portfolio with different types of business</p>

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The learner:	The teacher will:
	intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	documents and types of letters and their styles.
Writing: Write simple informal emails/letters and online postings giving news or opinions.	Writes simple informal emails/letters and online postings giving news or opinions by using all their parts correctly.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Checking understanding about letter types and parts Initiating and closing a letter <p>Discourse Markers</p> <p>Linkers: sequential past time</p> <p>Connecting words expressing cause and effect, contrast etc.</p>	<p>Past tense responses</p> <p>Questions Wh-questions in the past</p> <ul style="list-style-type: none"> Who did you see at the party? How long have you been studying English? Why did you get the tattoo? What happened then? What have you been doing since you left school? 	<ul style="list-style-type: none"> Letters: definition, styles (full block, block, modified block, open, mixed punctuation), Basic parts (letterhead, date, reference number, inside address, salutation, body, closing, typed signature and job title, typist initials) Optional parts (attention line, subject line, department, enclosure notation, copy notation) 	<p>/ əʊ / / aʊ / = Back Closing - the back of the tongue moves upwards (a long way upwards in the case of / aʊ /) towards the "center to back" of the mouth.</p> <p>Minimal Pairs:</p> <p>/ əʊ / or / aʊ / practice</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Memos: definition, parts (header: to, from, date, subjects) Circulars, invitations 	
--	--	--	--

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Tenth		
CEFR Band: B1	Scenario 5: Writing to communicate effectively	Time: 20 hours
Essential Question: How to write an English business document?	Theme 5.2: Organizing ideas in paper	
Essential Competences: 8. Effective Communication	New Citizenship Axis: Sustainable Development Education	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The learner:	The teacher will:
Understand the techniques to follow when writing in English to communicate something.	Expresses his/her ideas in paper to respond or ask for information needed in the company by writing to customers in answer to their demands	Explain the steps to follow when writing letters in English
Infer about the importance of taking care of the environment with the reduce use of paper or how to recycle the one used for correspondence	Infers the importance of taking care of the environment by using paper only when needed if not emailing or calling customers to answer questions or complaints	Organize frequent opportunities for students to express their ideas



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The learner:	The teacher will:
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: Follow a lecture within his/her own field, provided the subject matter is familiar and the presentation straightforward and clearly structure about business documents	Follows a lecture within his/her own field, provided the subject matter is familiar and the presentation straightforward and clearly structure about business documents through an oral activity in which most of the students participate.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in business documents. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of communication related to business documents. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse markers grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary structures and functions business documents. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on business documents. 6. Project: integration of activities. It has to be done in class. Students make a portfolio with different types of business documents and types of letters and their styles.
Reading: understand standard formal correspondence and online postings about business letters in his/her area of professional interest.	Reads standard formal correspondence and online postings about business letters in his/her area of professional interest by underlining the most important details and answering reading comprehension questions.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Deal with most situations likely to arise whilst receiving business correspondence.	Talks about situations whilst receiving business correspondence by having conversations with classmates about how to write those documents.	
Spoken Production: Report straightforward factual information on a familiar topic, to indicate the nature of a problem related to the writing of business documents Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Reports straightforward factual information on a familiar topic, to indicate the nature of a problem related to the writing of business documents by giving a short speech.	



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can:	The learner:	The teacher will:
	<p>Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</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>Writing: Write personal letters, business documents and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important</p>	<p>Writes personal letters, business documents and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important by expressing important situations and ideas that could benefit the company.</p>	

Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking understanding about business letters. • Initiating and closing business documents. <p>Discourse Markers</p> <p>Linkers: sequential past time</p> <p>Connecting words expressing cause and effect, contrast etc.</p>	<p>Past tense responses</p> <p>Questions Wh-questions in the past</p> <ul style="list-style-type: none"> • Who did you see at the party? • How long have you been studying English? • Why did you get the tattoo? • What happened then? • What have you been doing since you left school? 	<p>Writing letters, memos, circulars and invitations:</p> <p>Useful expressions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • With reference to... • Thank you for... • I thank you for your letter of July... • We were pleased to • Further to our telephone conversation... • I would be grateful if... • I would appreciate it if ... • Could you please.... • I regret that... • I am sorry... • I am afraid that... • I apologize for.. • Please find attached... • Please find enclosed... • I am pleased to confirm that... • I confirm that... • This is to confirm that... 	<p>/ əʊ / / aʊ / = Back Closing - the back of the tongue moves upwards (a long way upwards in the case of / aʊ /) towards the "center to back" of the mouth.</p> <p>Minimal Pairs:</p> <p>/ əʊ / or / aʊ / practice</p>



		<ul style="list-style-type: none">• Looking forward to receiving your order• I look forward to...• I am sure that...• I hope...• I am writing to express my dissatisfaction with ...• I am writing to complain about ..• Please note that the goods we ordered on (date) have not yet arrived.• We regret to inform you	
--	--	--	--

References

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

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

Bianca, A. *The Importance of Good Work Habits in the Workplace*. CHRON.
<https://work.chron.com/importance-good-work-habits-workplace-8019.html>

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

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

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

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

ESL. 17 Useful Telephone Phrasal Verbs in English. <https://7esl.com/telephone-phrasal-verbs/>

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

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

Good Luck Exams, Types of Tests. <http://www.goodluckexams.com/types-of-tests/>

Herman, M. (2018). *Executive Secretary Magazine*. May 25 th, 2018. Make Up Your Mind: Enhance Your Decision-Making Skills. <http://executivesecretary.com/make-up-your-mind-enhance-your-decision-making-skills/>

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

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

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

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

Investopedia. Entrepreneur. REVIEWED BY ADAM HAYES. Updated Jun 25, 2019
<https://www.investopedia.com/terms/e/entrepreneur.asp>

MSG. Management Study Guide. *Time Management - Meaning and its Importance.*
<https://www.managementstudyguide.com/time-management.htm>

Marr, B. Forbes.What is Industry 4.0? Here's A Super Easy Explanation For Anyone



<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/09/02/what-is-industry-4-0-heres-a-super-easy-explanation-for-anyone/#6a6a13b99788>

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

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

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

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

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

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

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

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.

The Muse. INTERVIEWING FOR A JOB. How to Answer the 31 Most Common Interview Questions.
<https://www.themuse.com/advice/how-to-answer-the-31-most-common-interview-questions>

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

Useful expressions to express your opinion – Franglish. www.franglish.fr/methodo/opinion

VOCABULARY LISTS. Entrepreneur. September 30, 2011 By Priyam (Ahmedabad, India)
<https://www.vocabulary.com/lists/98057>

What's the difference between a conference, a seminar, a workshop.
<https://conferencemonkey.org/.../whats-the-difference-between-a-conference-a-seminar-...>

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

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



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

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



Bibliografía

- Aprovechamiento de las tecnologías digitales como apoyo al aprendizaje.* (2017). San José: Ministerio de Educación Pública.
- Araya Muñoz, M. I. (2018). *Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas.* Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Asamblea Legislativa Costa Rica. (03 de 05 de 2010). Ley Derechos de autor y derechos conexos. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa Costa Rica. (01 de 07 de 2019). Ley fortalecimiento de las finanzas públicas 9635. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa Costa Rica Ley 7554. (04 de Octubre de 1995). Ley orgánica del ambiente. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. (s.f.). *Ley general de Telecomunicaciones Sistema costarricense de información jurídica.* Obtenido de <http://www.pgrweb.go.cr>: <http://www.pgrweb.go.cr/scij/>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (s.f.). *Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal.* Obtenido de Sistema costarricense de información Jurídica: <http://www.pgrweb.go.cr/scij/>
- Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias.* España: Universidad del norte.
- Chile Valora. (2017). *Catálogo de competencias transversales para la empleabilidad.* Chile: Comisión sistema de certificación.
- Diccionarios de la Real Academia Española.* (2019). Obtenido de <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>
- Edwin, G. S. (2017). *Contabilidad General.* Heredia: Euna, UNA.
- Fidel, C. P. (2011). *Redacción avanzada. Un enfoque lingüístico.* México: Pearson.
- Figuroa, R. V. (2000). *Creatividad e Innovación.*
- Fundación Omar Dengo. (2018). Netiqueta. San José, San José, Costa Rica.
- García, D. V. (2012). *Comunicación Oral y Escrita.* México: Red Tercer Milenio.
- Gómez, A. (s.f.). *El ciclo contable.* Costa Rica: Uned.
- Guido Williamson, L. (2012). *Aprender a Aprender.* México: Red Tercer Milenium.

- Instituto de desarrollo de derechos humanos. (2003). *Educación en Valores Éticos*. San José, Costa Rica: Instituto de desarrollo de derechos humanos.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la educación. (2000). *Trabajo en equipo*. Buenos Aires, Argentina: IPE Buenos Aires-UNESCO.
- Javier, A. R. (2018). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: Mc Graw Hill Interamericana.
- Jorge, V. A. (2012). *Contabilidad de Costos*. Heredia: Euna.
- Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa*. (1992). México: Compañía Editorial Continental, S.A.
- Mc Gregor, D. (1994). *El lado Humano de las Organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- 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.
- Oficina de publicaciones de la comunidad europea. (2007). *Cambia: recicla, camina, apaga y baja*. Belgica: Comunidades Europeas.
- Ortega, W. (1985). *Redacción y composición : técnicas y prácticas*. México: McGraw-Hill. México, D.F. MX. .
- 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.
- Proyecto Estado de la Nación. (2003). *Viaje al desarrollo humano sostenible*. Costa Rica.
- Rodríguez Martínez, G. (2005). *Organización del Servicio y Trabajos de Secretariado*. España: Mc Graw Hill Interamericana.
- Secretaría de Educación, Veracruz México. (2011). *Issuu*. Obtenido de Issuu:
https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro_de_informatica_ii_completo

- Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Shepperd Charles, A. R. (2012). *Administración de la innovación*. México: Pearson.
- Silva Trejos, J. (1999). *Elementos de Contabilidad I*. San José, Costa Rica: Universidad Latina.
- Stoner, J. (1989). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Ulate García, M. (2015). *Manual para la elaboración de documentos de oficina*. España: Pearson.
- United for Human Rights. (s.f.). *Unidos por los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.unidosporlosderechoshumanos.es/>:
<https://www.unidosporlosderechoshumanos.es/what-are-human-rights/videos/your-human-rights-are-protected-by-law.html>
- Val, S., & Valtueña, J. (2007). *Calidad*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Velásquez Alvarez, J. (2012). *Contabilidad de Costos*. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Viceministerio Académico MEP. (2015). Transformación curricular. En *Fundamentación pedagógica de la transformación curricular*.
- Virginia, M. D. (1999). *Comunicación eficaz*. San José: UCR.

Glosario de términos

Concepto	Definición
Antivirus	Programas que permiten la detección e identificación y eliminación de virus informáticos (y software dañino en general)
Asertividad	Ejercicio de la actitud positiva consistente en desarrollar habilidades personales para conseguir que los demás nos respeten y al mismo tiempo respetar a los demás según los derechos mutuos.
Autoestima	La valoración, confianza, respeto y sentimientos positivos que se tiene por uno mismo. Sinónimo de autoimagen.
Autocontrol	Capacidad de control o dominio sobre uno mismo.
Calidad	Capacidad de un objeto o servicio de satisfacer ciertos parámetros o necesidades.
Capacidad de negociación	Capacidad para exponer puntos de vista en espera de lograr un acuerdo o resultado.
Computación en la nube	Paradigma que ofrece servicios de computación a través de internet. La información se almacena de forma permanente en servidores de internet y se envía a caché temporales de clientes.
Computadora	Sistema electrónico para el procesamiento de datos de forma rápida y precisa, bajo la dirección de un programa, acepta datos de entrada, los procesa con base en instrucciones de un programa y produce resultados de salida.
Comunicación	Transmisión de mensajes entre personas.
Comunicación asertiva	Comunicación clara y objetiva de nuestros puntos de vista, deseos o sentimientos, con honestidad y respeto sin menoscabar, u ofender a otras personas.
Comunicación oral y escrita	Capacidad de producir un canal de comunicación audible o visual para transmitir un mensaje en forma precisa.



Concepto	Definición
Control de Calidad	El control de calidad es el proceso donde se asegura la estandarización de la disponibilidad, fiabilidad, mantenimiento y manufactura de un producto o servicio.
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.
Información	Datos que tienen significado para determinados colectivos.
Innovación y creatividad	Capacidad de cambio que introduce novedades, por medio de acciones de mejora, renovando planeamientos. De esta manera se crea algo aplicando la capacidad de inventar una solución original, con pensamientos de imaginación constructiva.
International Organization for Standardization (ISO)	Organización que provee los parámetros y normas que deben cumplir la fabricación, comunicación y comercio de en varias áreas con el fin de velar por la calidad de los procesos productivos.
Internet de las cosas (IoT)	Se refiere a una red de objetos cotidianos, interconectados entre sí.
Juicio y toma de decisiones	Capacidad de discutir entre partes a partir de los hechos analizados para la resolución o elección de alternativas positivas.
Metadatos	Información sobre los datos del sitio web.
Multimedia	Integración de varios tipos de información, audio, video, imagen en un servicio o en una herramienta de software que permite se presente en forma integral.
Proactividad	Adelantarse mentalmente a la actividad que se realiza (con alternativas positivas)
Sistema operativo	Un conjunto de programas que se encargan de administrar los recursos y controlar los procesos que se ejecutan en una computadora.
Tecnología	Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas.

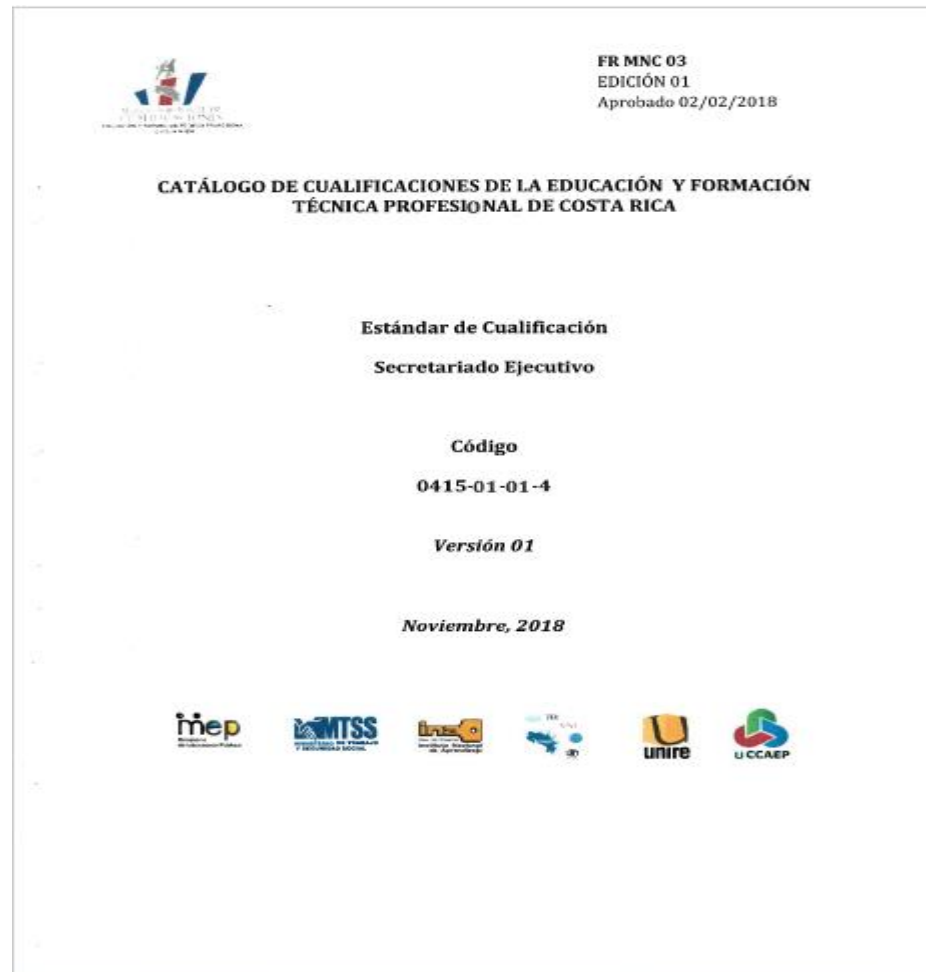
Concepto	Definición
Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	Son el elemento fundamental de la sociedad de la información, ya que son una potente herramienta para las personas que poseen las competencias para emplearlas de forma efectiva.
Icono	Imagen pequeña que representa un archivo, carpeta, programa, comando u otro elemento.
Gadget	Dispositivo que tiene un propósito y una función específica, generalmente de pequeñas proporciones, práctico y novedoso.

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



Apéndices

Estándar de cualificación





Estándar de Cualificación:
Secretariado Ejecutivo- 0415-01-01-4

I. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN

1) Código Cualificación: 0415-01-01-4	
2) Cualificación (Nombre): Secretariado Ejecutivo	
3) Nivel de cualificación: Técnico 4	
4) Campo Amplio: 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 Gestión de oficinas
8) Campo Cualificación: 0415-01-01 Secretariado	9) Tiempo de Vigencia del Estándar de Cualificación: 3 años
10) Fecha de actualización: Junio 2021	11) Nivel de escolaridad requerido: Educación Diversificada
12) Competencia General: Gestionar las actividades de la oficina, según normativa vigente y políticas organizacionales; con ética en las funciones que desempeña y en la solución de problemas, mediante una comunicación respetuosa, asertiva y propositiva.	
13) Competencias específicas de otros estándares de cualificación requeridas para la titulación de este:	

5



Estándar de Cualificación:
Secretariado Ejecutivo- 0415-01-01-4

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

2



Estándar de Cualificación:
Secretariado Ejecutivo- 0415-01-01-4

alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas. (p.8)

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

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

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**, establece:

Secretariado y trabajo de oficina es el estudio de procedimientos administrativos y prácticas, tecnología de oficina y clerical, taquigrafía y habilidades de teclado. Se incluyen programas de secretariado especializados (bilingües, médicos, jurídicos, contables, etc.) si el programa tiene como objetivo el trabajo de secretaría, en lugar de trabajar como asistentes especializados. Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí:

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

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



CRÉDITOS

Elaboración

- **Instituciones de EFTP y personas representantes que participaron en el desarrollo del EC:**
- INA. Mauren Fallas Fernández
- INA. Rosario Muñoz Roldán
- INA. Laura Vargas Jiménez
- MEP. Rocío Quirós Campos
- MEP. Idalmi Sankey González
- UTN. Lourdes Castro Campos
- UTN. Margarita Esquivel Porras
- UTN. Melisa Guevara García
- UTN. Eufemia Salazar Rodríguez

Estándar de Cualificación:
Secretariado Ejecutivo- 0415-01-01-4

Aprobación

Edgar Mora Altamirano 	05-Nov-2018	<i>Fecha y</i>
Nombre y Firma del Ministro de Educación Pública, Presidente de la CIIS		
Pablo Masís Boniche 	05-Nov-2018	<i>Fecha y</i>
Nombre y firma de la persona coordinadora del Equipo Técnico de la CIIS		



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°03-03-2018**, el día cinco del mes ~~noviembre~~ el año ~~dos mil dieciocho~~.

4