

Programas de estudio
Especialidad Técnica
Secretariado Ejecutivo

Undécimo Nivel

Cualificación 0415-01-01-4



Tabla de contenidos

Créditos.....	6
Equipo técnico	7
Colaboradores del Diseño curricular	7
Docentes colaboradores de especialidad técnica	8
Docentes colaboradores Subject área English Oriented to Executive Secretary.	9
Asesora Colaboradora en la Subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las especialidades técnicas	9
Instituciones u organizaciones colaboradoras	10
Presentación.....	13
Descripción de la carrera técnica	15
Fundamentación.....	17
Enfoque curricular.....	25
Perfil de los actores del proceso de aprendizaje.....	31
Estudiante	31
<i>Competencia general</i>	31
<i>Competencias específicas</i>	32
<i>Competencias genéricas</i>	33
<i>Competencias para el desarrollo humano</i>	34
Docente	37
Diseño curricular	40



Esquema formato del diseño curricular.....	41
Principios didácticos y estrategias metodológicas para la mediación pedagógica.....	42
 Orientaciones para el docente.....	43
Orientaciones para la realización de actividades pedagógicas fuera de la institución.....	47
Planeamiento del proceso de aprendizaje.....	49
 Plan anual.....	49
 Esquema formato plan anual.....	50
 Plan de práctica pedagógica.....	51
 Esquema formato del plan de práctica pedagógica.....	54
Evaluación del proceso de aprendizaje.....	55
Estructura curricular.....	61
Mapa curricular.....	62
Malla curricular.....	64
 Décimo nivel.....	64
 Nivel: Undécimo.....	70
 Nivel: Duodécimo.....	78
Descripción de la 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
Descripción de la subárea Emprendimiento e innovación para Secretariado Ejecutivo.....	116
English Oriented to Executive Secretary.....	134
Description.....	135

CEFR Guidelines	138
Rationale	139
The Complexity Paradigm	141
Social Constructivism	142
The Paradigm of Rationalism	142
• Student-Centered Education.....	142
• Education Based on Human Rights and Citizens' duties	142
• Education for Sustainable Development.....	143
• Planetary Citizenship with National Identity	143
• Digital Citizenship with Social Equity	143
Meaning and Approach to Common European Framework of Reference for Languages.....	146
General Mediation Strategies and Pedagogical Approach	148
The Action Oriented Approach	148
Task Based Language Teaching (TBLT)	150
Seven Principles for Task-Based Language Teaching.....	152
Learner-Teacher, Learning and Acquisition in Action Oriented Approach.....	154
English for Specific Purposes (ESP)	155
The Methodology Used in the Classroom	156
Curricular Design Template Elements.....	158
Curriculum Template	161

Planning	163
Annual Learning Plan.....	163
Pedagogical Practice Plan.....	165
Curricular Structure	173
Curricular Grid.....	174
Curriculum Scope and Sequence Executive Secretary	177
Eleventh Grade.....	177
Curricular Design	188
References	258
Bibliografía	262
Glosario de términos.....	269
Apéndices.....	281
Estándar de cualificación.....	282

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 los mismos al momento de utilizar, reproducir o citar este programa y su texto.”

Autoridades

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

Melania Brenes Monge, Viceministra Académica, MEP.

Steven González Cortés. Viceministro Administrativo.

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

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

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

Ministerio de Educación Pública

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

Departamento de Especialidades Técnicas, Sección Curricular

San José, Costa Rica

Equipo técnico

- **Elaboración del programa de estudio.**

Idalmi Sankey González, Asesora Nacional de Secretariado.

- **Elaboración Subject Area: English Oriented to 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

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

Ericka Ross Lépiz, CTP Uladislao Gámez

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 área English Oriented to Executive Secretary.

Elaboration.

Maricel Cox Alvarado, National English Advisor, (11th Grade Program)

Collaborating Technical Team.

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

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

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

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

Asesora Colaboradora en la Subárea Emprendimiento e innovación aplicada a las especialidades técnicas

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

Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa

Instituciones u organizaciones colaboradoras

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica.**
Criterio Técnico Gestión de Calidad y Servicio al Cliente
Alan Henderson García, Coordinador Carrera
- **Instituto Tecnológico de Costa Rica.**
Criterio Técnico Mercadeo
Ana Zeledón Soto, Experta mercadeo
- **Sección Archivística, Escuela de Historia, Universidad de Costa Rica.**
Criterio Técnico, Archivística
María Bermúdez Muñoz, Coordinadora
- **Escuela de Secretariado, Universidad Nacional.**
Validación Estructura y mapa
Margarita Vargas Calvo, Directora

- **Escuela de Secretariado, Universidad Nacional.**

Validación Estructura y mapa

Ana Lorena Campos Varela, Subdirectora

- **Educología, Universidad Nacional.**

Validación Estructura y mapa

Herminia Ramírez Alfaro, Subdirectora

- **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 del enfoque de competencias educativas.

- **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.

- **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, promoviendo y estimulando 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 negocio 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.



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 ⁷	24	960	24	960	24	600

⁷ 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 Area English Oriented to Executive Secretary.

Se detalla en un apartado específico para el desarrollo 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 a 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 Area English Oriented to Executive Secretary.

Se detalla en un apartado específico para el desarrollo 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 Area English Oriented to Executive Secretary.

Se detalla en un apartado específico para el desarrollo 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

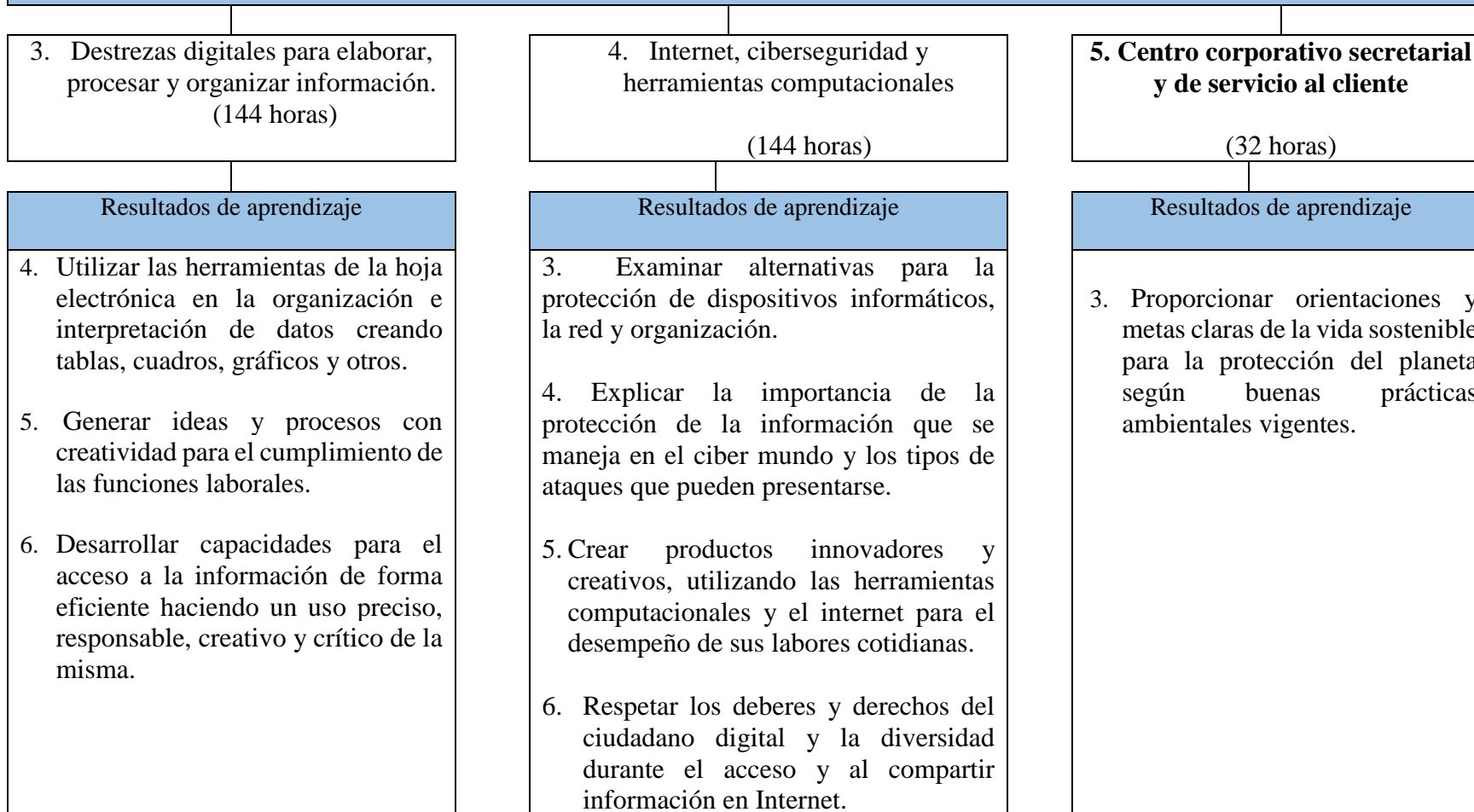
1. Explicar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin.
2. Desarrollar capacidades en el acceso a información por medio de internet, en forma segura, verificando datos según buscadores, métodos de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

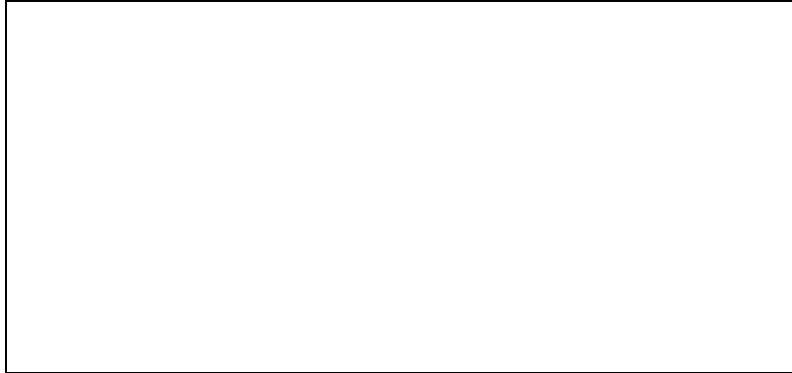
1. Identificar las implicaciones de las relaciones laborales entre empleado y empleador, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.
2. Realizar cálculos relacionados con indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal, de acuerdo 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.

Descripción de la Subárea Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo.

Esta subárea tiene dentro de sus propósitos el desarrollo de competencias y sensibilización de la persona estudiante ante las necesidades y requerimientos de las personas con condición de discapacidad y los adultos mayores, al adquirir conocimientos, técnicas y habilidades para establecer una comunicación de servicio al cliente oral, escrita en español y en inglés instrumental básico, así como expresiones generales básicas en lenguaje de señas costarricenses. Esto le permitirá brindar un servicio de calidad al usuario o cliente según sus requerimientos. Basados en el artículo 7 de la Ley N° 7600 de Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad, cuando una persona con discapacidad requiere los servicios de una institución pública o privada, tiene el derecho a recibir información de manera comprensible, accesible y acorde a sus necesidades.

A continuación se detallan las dos unidades de estudio con las que cuenta la subárea, las cuales se desarrollarán durante 8 horas semanales equivalente a 320 horas anuales:

Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente y redacción de documentos. El estudiante identificará las leyes que amparan a las personas en condición de discapacidad y los adultos mayores así como también las características de ciertas condiciones de discapacidad para luego, desarrollar actitudes y habilidades en la atención inclusiva al cliente. El estudiante aprenderá a crear, interpretar y descifrar mensajes orientados a una población con discapacidad; es decir, aplicará buenas prácticas

en la atención a todo tipo de cliente de forma telefónica y presencial. También practicará expresiones básicas en un lenguaje de señas con el fin de lograr un servicio al cliente inclusivo y de calidad a la diversidad humana. Continuará con la redacción de documentos administrativos, sociales y comerciales con un mayor grado de complejidad, produciendo documentos de calidad en la gestión de oficinas.

Quality Customer Service. En esta unidad el estudiante identificará técnicas básicas orientadas al servicio al cliente en un segundo idioma, según el inglés básico instrumental y el tipo de cliente, atendiendo las recomendaciones de los videos de la biblioteca digital (Quality Customer Service), la cual tiene guía para el docente y el estudiante.

Practicará técnicas básicas de comunicación y de servicio al cliente en inglés instrumental, con un vocabulario técnico-comercial sencillo para atender los requerimientos básicos y generales en un segundo idioma, utilizará una biblioteca digital con videos cortos, prácticas y actividades como socio dramas.

Para el éxito y logro de los objetivos de esta subárea se recomienda el uso de biblioteca digital de Servicio al cliente, Quality Customer Service, laboratorio móvil, televisor, DVD o computador y proyector multimedia.



Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente y redacción de documentos	30	240
② Quality Customer Service	10	80
Instrumental English		



Especialidad ⁸ : Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado ⁹ : 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Undécimo
Subárea: 1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo	Unidad de estudio: 1. Buenas prácticas inclusivas de Servicio al cliente y redacción de documentos		Tiempo estimado: 240 horas
Competencias para el desarrollo humano: Orientación de servicio al cliente		Eje política educativa ¹⁰ : Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales		Indicador de logro ¹¹
1. Identificar las características de las personas en condición de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y las del adulto mayor para la atención de acuerdo con las necesidades específicas y la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Características de las personas con diferentes condiciones de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y adultos mayores. • Necesidades de atención y protocolos de servicio según condición de la persona. • Ley integral para la persona adulto mayor y su reglamento Ley No.7935 Título II Derechos y Beneficios Art. 3 inciso K, Artículo 5 inciso b, Art. 6 y 7. Título III, Deberes de la sociedad Art. 12,13, 14, Capítulo III, Art. 21; Título V Procedimientos y sanciones Art. 57, capítulo II, Sanciones penales Art. 58, 59, 60 y 61. 		<ul style="list-style-type: none"> • Distingue las características de personas en condición de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y a los adultos mayores, según principios y estudios relacionados. • Interpreta las leyes, convenciones y otros que amparan la atención que requiere el cliente interno y externo y la eliminación de las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y adultos mayores, de acuerdo con legislación vigente.

⁸ Nombre de la Cualificación del estándar aprobado del MNC EFTP CR.

⁹ Según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE).

¹⁰ Política Educativa “Persona centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”.

¹¹ Indicadores para la macroevaluación.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de la Ley 7935, Decreto No. 30438, considerando 1, 2 y 4. Título I Disposiciones generales Art 1 y 2. Capítulo II Definiciones, Art. 3 y 7 Sobre el derecho a la integridad e imagen; Título III Artículo 11 y 12 sobre la atención preferencial y sobre la información, Capítulo III, Art. 18 modificaciones a programas. • Ley de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad 7600 Disposiciones Generales Artículo 2 Definiciones. Artículos 5, 6 y 7. Capítulo VI Acceso a la información y comunicación, Artículo 50, Sistemas informativos. Procedimientos y sanciones Título IV capítulo único, Art.62. Reglamento a la Ley 7600, No.26831, Título 1, Capítulo único, Art. 9 al 13, capítulo VI artículo 177,178 y 179. • Ley No.8661 Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad y su protocolo Art 21, 22. 	



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	(LESCO) como lengua materna. Artículos 1 al 3,	las normas de atención telefónica y presencial requeridas.
3. Redactar documentos comerciales administrativos y sociales aplicando normas de estilo, redacción, puntuación y ortografía, según normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Normas sintácticas y ortográficas <ul style="list-style-type: none"> • Vocabulario, normas de estilo, puntuación • Producción de curriculum, cartas, actas y agendas, contratos. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto, estructura, partes • Cartas de 2 pliegos, Cartas de pago, presentación, cobro, compras, recomendación otros. • Procedimientos y aspecto legal en la confección de actas: <ul style="list-style-type: none"> • Preparación • Convocatoria • Agenda • Técnicas secretariales • Encabezado • Miembros ausentes y presentes • Quórum 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce normas sintácticas y ortográficas requeridas para la redacción de documentos. • Identifica las normas de estilo, redacción, ortografía y puntuación requeridas en la comunicación escrita. • Redacta documentos comerciales, administrativos y sociales cumpliendo con las normas ortográficas y sintácticas, en función de la finalidad y la situación que los genera.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuerpo del documento • Mociones • Votaciones • Acuerdos • Párrafos de conclusión y edición • Procedimientos finales: <ul style="list-style-type: none"> • Transcripción de acuerdos • Distribución del acta • Libro de actas • Aprobación y anulación de actas • Documentos sociales <ul style="list-style-type: none"> • Notas luctuosas • Artículos para la prensa • Artículos para revistas o boletines 	
4. Practicar el servicio al cliente con orientación a la resolución de problemas, según el tipo de persona y sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de servicio al cliente y negociación, orientadas a la resolver problemas • Tipo de clientes • Protocolos de atención adulto mayor y de personas con discapacidad • Legislación contra la discriminación 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los tipos de clientes. • Distingue técnicas de servicio al cliente para la resolución de problemas, según legislación vigente. • Aplica protocolos de atención al cliente, según el tipo, las necesidades del adulto mayor y de la persona con discapacidad.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
5. Descubrir el potencial individual y colectivo de una ciudadanía para la búsqueda del bienestar de la comunidad planetaria, según derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo sostenible. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Componentes: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiental • Social • Económico • Vida saludable, normas de bienestar • Declaración universal de los Derechos Humanos, Diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto de desarrollo sostenible. • Identifica los componentes del desarrollo sostenible. • Fomenta el desarrollo sostenible individual y colectivo de acuerdo con los derechos humanos. • Promueve formas de vida saludable individuales y colectivas a través de la interacción del ser humano con el ambiente, según las características de la comunidad.



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Undécimo
Subárea: 1. Comunicación empresarial y servicio al cliente inclusivo	Unidad de estudio: 2. Quality Customer Service, instrumental English		Tiempo estimado: 80 horas
Competencias para el desarrollo humano: Orientación de servicio al cliente		Eje política educativa: Fortalecimiento de una ciudadanía planetaria con identidad	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro	
1. Utilizar expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental, según videos y recomendaciones de la biblioteca digital (Quality Customer Service).	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de servicio al cliente en nivel de Inglés básico instrumental. • Expresiones de bienvenida, saludo, despedida • Técnicas de servicio al cliente • Tipos de clientes • Atención telefónica y presencial • Entrevista laboral en español y en inglés básico instrumental • Biblioteca digital Quality Customer Service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce expresiones y vocabulario orientado al servicio al cliente en inglés básico instrumental. • Distingue expresiones de cortesía, saludo, bienvenida y despedida orientados a la atención al cliente, en un inglés básico instrumental. • Aplica técnicas de atención al usuario interno y externo en inglés básico instrumental, según los principios fundamentales de servicio al cliente. 	



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



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



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

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

Con esta subárea los estudiantes desarrollarán las habilidades y destrezas digitales para la presentación de tipos documentales utilizados en la oficina. La computadora será usada como herramienta para desarrollar velocidad y exactitud al digitar textos e información para comunicarse en forma escrita; además, aplicará los principios del ciudadano digital al acceder y compartir información de internet. La subárea Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico se impartirá ocho horas por semana en un laboratorio de cómputo, para un total de 320 horas anuales. Durante treinta y dos horas los estudiantes brindarán servicio al cliente en el Centro corporativo secretarial y de servicio al cliente.

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

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



Administración de documentos en físico y electrónico. El estudiante adquiere habilidades para acceder, entender, clasificar y procesar información de internet a través de redes sociales y correo electrónico, con responsabilidad y seguridad al resguardar datos e información privada propia, del cliente y de la organización que representa. Esta subárea se ofrece en el laboratorio de cómputo durante todo el curso lectivo.

Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente. Los estudiantes podrán desarrollar labores secretariales con equipo tecnológico, software archivístico y otros; comercializarán bienes y servicios para interactuar con la comunidad docente, administrativa y estudiantil de la institución y otras, brindando servicios profesionales. También, ejecutarán funciones ejecutivas, buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en la oficina, según normativas vigentes. (8 horas semanales en Laboratorio de Cómputo, 32 horas anuales Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al cliente.)

Para lograr el éxito en esta subárea el estudiante debe recibir 8 horas semanales.

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales	18	144
② Administración de documentos en físico y electrónico	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: Undécimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 3. Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas, comerciales y sociales.	Tiempo estimado: 144 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Autoaprendizaje		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro	
1. Digitar textos, cartas, documentos sociales, comerciales y administrativos aplicando técnicas de presentación de documentos, digitación, velocidad y exactitud.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos documentales: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de carta: <ul style="list-style-type: none"> • Cartas con párrafos especiales • Con párrafos colgantes • Con enumeración • Con viñetas • Con tabla • Carta de dos pliegos (plantillas) • Actas y Agendas (plantillas) • Curriculum (físico y on line) • Contratos (Laborales) y formularios • Técnicas de cotejo, velocidad y exactitud 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica tipos documentales según requerimiento en las oficinas. • Distingue los tipos de cartas, actas, agendas, curriculum, contratos y formularios. • Desarrolla prácticas de velocidad, exactitud y cotejo para alcanzar la meta de 50 ppm, según técnicas de digitación. • Practica la digitación de cartas, documentos sociales, comerciales y administrativos, según lineamientos para la presentación de ideas a través de la comunicación escrita. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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.	<ul style="list-style-type: none"> Definición de presentación electrónica, diapositivas Creación de una presentación nueva Uso de asistentes Elementos de la diapositiva Características y propiedades Combinaciones de colores Ajuste de la diapositiva en el papel. Impresión de diapositivas Combinación de archivos de diapositivas para la presentación Objetos: <ul style="list-style-type: none"> Características Propiedades Inserción de objetos Inserción de otras aplicaciones Formas de cambiar las propiedades a los objetos Efectos de transición. Ocultar diapositiva en la presentación Efectos para los dibujos y objetos Elaboración de presentaciones profesionales Producciones multimedia Medios escritos Texto, hipertexto 	<ul style="list-style-type: none"> Describe los elementos que integran el programa de presentación electrónica y su funcionamiento para la representación y comunicación de ideas según contexto. Explica las herramientas utilizadas para el desarrollo de productos multimedia, según el contexto y propósito del proyecto. Incorpora a las presentaciones electrónicas texto, color, fotografías, videos, transiciones, animación de texto, sonido y otros, respetando los permisos de uso de imágenes y los derechos de autor.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Medios audiovisuales • sonido, animaciones videos, imágenes y gráficos • Transiciones, animaciones, • Plantillas, color • Tiempo y ejecución • Flechas, lápiz, cuadro • Entorno de trabajo • Elementos de la ventana • Barra de título • Botón de office • Barra de herramientas de acceso rápido, guardar, imprimir • Cinta de opciones • Ventana de edición • Botones de visualización • Barra de desplazamiento <ul style="list-style-type: none"> • Control del zoom • Barra de estado • Panel de tareas, fichas Inicio, insertar, diseño, animaciones, revisar, vista • Permisos de uso de las imágenes y videos de internet • Tipos de licencia para contenidos digitales: 	

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Copyright, • Creative commons, • Copyleft <p>Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III.</p>	
3. Elaborar presentaciones electrónicas para compartirlas y publicarlas como recursos, comunicando sus ideas sobre temas de investigación y según el contexto.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan para realizar la presentación <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Tema • Materiales • Organización del contenido introducción, desarrollo y conclusiones, mensaje final • Presentación electrónica según audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza herramientas del programa de presentaciones para la elaboración de productos digitales integrando los elementos multimedia, según procedimiento de uso. • Presenta productos multimedia de acuerdo con el plan y estructura definida; configurando el tiempo y los monitores de acuerdo con los requerimientos y la audiencia. • Publica presentaciones electrónicas multimedia en algún canal digital.
4. Explicar conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción y conceptos básicos de bases de datos: Tablas, registro, campos, formularios, informes, consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los conceptos básicos y la utilidad de las bases de datos

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
en los sistemas de gestión de datos, según la herramienta utilizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Normalización, Objetos • Tipos de relaciones • Utilidad, funciones y ventajas de sistemas de gestión de datos • Entorno de herramienta para bases de datos. 	<p>de acuerdo con la herramienta digital seleccionada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explica los conceptos básicos que integran las bases de datos. • Aplica las funciones de las bases de datos para el manejo y administración de la información, proponiendo soluciones a problemas cotidianos, según la información requerida.
5. Identificar las funciones del programa de publicaciones para la preparación de composiciones visuales como recurso de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de publicaciones • Definición, uso, funciones • Ventana de introducción • Ventana de trabajo • Importar documento • Guardar publicación • Publicar en PDF • Creación de tarjetas, folletos, • Sitios web • Trabajo con plantillas • Insertar imágenes, agrupar, desagrupar • Configurar impresión 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrasta las funciones y usos del programa de publicaciones, según el objetivo del proyecto. • Determina el tipo de composiciones visuales según los requerimientos de la comunicación y proyectos. • Practica la digitación de textos con velocidad y exactitud para alcanzar la meta de 50 ppm, según técnicas.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar objetos, rotar • Tipografía Word art 	
6. Diseñar composiciones visuales como folletos, tarjetas, calendarios, boletines, diplomas, formularios, invitaciones y páginas web de negocios, según contexto y objetivo de los proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> • Composiciones visuales: <ul style="list-style-type: none"> • Folletos. • Tarjetas. • Calendarios. • Boletines. • Diplomas. • Formularios. • Invitaciones • Páginas web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planea el diseño de las composiciones visuales de acuerdo con el proyecto de comunicación requerido. • Elabora composiciones visuales comunicando ideas de negocios, según proyecto institucional. • Publica composiciones visuales comunicando ideas de negocios, según proyecto institucional. • Desarrolla prácticas de velocidad, exactitud y cotejo para alcanzar la meta de 50 ppm, según técnicas.
7. Desarrollar el autoaprendizaje para la comprensión y retención del manejo de las herramientas computacionales y cumplimiento de las metas propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoaprendizaje <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Importancia • Responsabilidad • Disciplina 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el concepto e importancia del autoaprendizaje en el contexto actual.

Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Metas personales • Administración del tiempo • Cronograma de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Practica el autoaprendizaje para el manejo de las herramientas digitales en la elaboración de presentaciones y publicaciones. • Prepara cronogramas de trabajo para la administración del tiempo, cumplimiento o ajuste de las metas, según se requiera.
8. Fomentar espacios reflexivos sobre la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos universales de la Unesco <ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Igualdad • Valores respeto, tolerancia • Diversidad cultural • Hábitos saludables, aseo higiene personal • Principios de Netiqueta 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los derechos universales según la Unesco. • Aporta puntos de vista para la creación de productos digitales según planeamiento y respetando la individualidad y los derechos universales de los demás. • Utiliza la tecnología aprendiendo, reflexionando y compartiendo información sobre la diversidad cultural, hábitos saludables y derechos humanos, siguiendo la netiqueta.



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Undécimo
Subárea: 2. Destrezas digitales para el procesamiento y archivo de la información en físico y electrónico	Unidad de estudio: 4. Administración de documentos en físico y electrónico		Tiempo estimado: 144 horas
Competencias para el desarrollo humano: Juicio y toma de decisiones		Eje política educativa: La ciudadanía digital con equidad social	
Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales		Indicador de logro
1. Explicar la administración de los documentos de gestión, presentados en cualquier soporte, así como la organización, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y la legislación respectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de documentos de los archivos de Gestión • Definición archivo • Tipos documentales • Ciclo de vida del documento • Soporte físico y electrónico • Equipo y mobiliario para la organización y conservación de documentos físicos y electrónicos. • Etapas de los archivos • Gestión, Central, Intermedio, Histórico • Software archivístico para la gestión documental. 		<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el equipo, mobiliario y software archivístico para la gestión de tipos documentales en soporte físico y electrónico, según normativa. • Distingue el ciclo de vida de los documentos en cualquier soporte para su ordenación, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con la legislación vigente.



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación Archivística • Ley 7202 de Sistema Nacional de Archivos y su reglamento • Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivo • Ley de Microfilmación y documentos electrónicos. • Ley General de la Administración Pública. • Procedimientos para el tratamiento de los documentos • Normativa que regula la gestión de documentos y la administración de archivos • Preservación de documentos • Localización y recuperación de documentos tradicionales o electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe procedimientos para la custodia y transferencia de los documentos de archivos de gestión al archivo central, de acuerdo con la normativa. • Distingue la normativa relacionada con la administración de la información, según legislación costarricense. • Ejecuta acciones para el tratamiento, preservación, localización y recuperación de los documentos en físico y en el software archivístico, según la normativa existente.
<p>3. Organizar archivos según tipo de sistema de clasificación, métodos de ordenamiento en forma tradicional y software archivístico, de acuerdo con la legislación y aplicando las normas para la recuperación y preservación de documentos.</p>	<p>Software archivístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento • Módulos • Nube • Servidor • Permisos <p>Firma digital validez legal, técnica de las 3 Rs, (reducir, reutilizar,reciclar)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica generalidades del uso del software archivístico, según programa disponible. • Describe las normas de clasificación y métodos de ordenamiento documental en físico y digital.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
		<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona métodos de ordenamiento en la organización de archivos pequeños en forma tradicional y otro mediante el software archivístico, según tipo de empresa y normativa vigente. • Aplica el procedimiento para la recuperación de la información, de acuerdo con las normas establecidas en el software archivístico.
<p>4. Desarrollar buen juicio y toma de decisiones para la custodia y facilitación de los documentos en soporte físico y electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de seguridad, custodia y acceso a la información en físico o en el software archivístico • Procedimientos de consulta y conservación de la información • Técnica de las 3 Rs 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica niveles de seguridad, custodia y acceso a la información en físico o en software archivístico. • Detecta posibles errores en los procedimientos de consulta y conservación de la información tomando decisiones pertinentes según normativa. • Toma dediciones en cuanto a los niveles de seguridad, custodia y acceso a la información física y electrónica, de acuerdo con los requerimientos organizacionales.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>5. Fomentar espacios reflexivos de la ciudadanía digital con equidad social, según los derechos universales y las cualidades personales y profesionales del archivista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos universales de la Unesco <ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Igualdad • Valores respeto, tolerancia • Cualidades personales y profesionales de un archivista 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce el significado de los derechos universales de la Unesco: equidad, igualdad, respeto y tolerancia. • Desarrolla prácticas innovadoras mediante la tecnología en su desempeño en el trabajo. • Explica las cualidades personales y profesionales del archivista. • Explica los derechos universales aplicados en las labores cotidianas como parte de los deberes y obligaciones profesionales.



Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Undécimo
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. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de digitación • Servicio de impresión • Servicio de fotocopiado • Apoyo en sistemas de archivo • Servicio de encuadernación • Venta de suministros escolares • Inventario • Registro de ingresos y egresos • Otros relacionados con la especialidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe las labores y servicios propios del quehacer secretarial. • Brinda servicios propios del quehacer secretarial a la comunidad educativa. • Utiliza la tecnología facilitando los servicios según reglamento y procedimientos del Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente. • Ejerce buenas prácticas ambientales en la oficina usando racionalmente los materiales, equipos, maquinaria y herramientas para la protección del ambiente, según legislación vigente. 	



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo tecnológico: Computadoras Tablets Impresora multifuncional Fotocopiadora Sumadoras Calculadoras • Softwares: <ul style="list-style-type: none"> • Archivístico, • Recursos Humanos • Otros y • Aplicaciones computacionales • 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"> • Identifica el equipo tecnológico y software requerido en el Centro Corporativo Secretarial y de Servicio al Cliente. • Practica técnicas de negociación para la comercialización de bienes y servicios relacionados con su profesión • Comparte con los docentes, administrativos y estudiantes el respeto y la tolerancia, según los principios morales y valores.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
<p>3. Proporcionar orientaciones y metas claras de la vida sostenible para la generación de nuevas relaciones entre los seres humanos y el entorno la para protección del planeta, según las buenas prácticas ambientales vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de desarrollo sostenible • Buenas prácticas ambientales • Oficina verde (eco amigable) • Consumo responsable de recursos • Cambio climático • Biodiversidad <ul style="list-style-type: none"> • Autocuidado, aseo e higiene personal • Etiqueta al vestir <ul style="list-style-type: none"> • Legislación ambiental vigente 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 y equipos, según legislación vigente. • Propone metas de consumo responsables para la protección el planeta según normativa. • Desarrolla modos de vida austeros, saludables y solidarios con los humanos y el entorno, según el contexto sociocultural y económico.



Emprendimiento e Innovación para Secretariado Ejecutivo



Descripción de la subárea Emprendimiento e innovación para Secretariado Ejecutivo

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

La subárea Emprendimiento e innovación para Secretariado Ejecutivo tiene como propósito desarrollar en el estudiante capacidades de emprendimiento y empresariedad, mediante la identificación de oportunidades de negocios, aplicación de metodologías para la construcción de modelos de negocios, creación de empresas de práctica y de su proyecto de vida, según sus competencias, recursos, entorno y compromiso local y social.

Con la incorporación de la subárea en el plan de estudios de las carreras técnicas de la Educación Técnica Profesional (ETP), se contribuye al desarrollo de una cultura emprendedora, a la luz de las recomendaciones propuestas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la política educativa del MEP “La persona: centro del proceso educativo y sujeto transformador de la sociedad”, así como los objetivos de la agenda 2030, los cuales se enfocan en que la empresariedad y emprendimiento sean procesos constantes en los sistemas educativos que facilitan emprendedores al mercado laboral.



La subárea tiene una duración de 160 horas y posee cuatro unidades de estudio:

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

Tabla de distribución de unidades de estudio de la subárea Emprendimiento e Innovación en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo

UNIDADES DE ESTUDIO	SEMANAS	HORAS ANUALES
① Oportunidades de negocios	10.....	40
② Modelo de negocios	8.....	32
③ Creación de la empresa	17.....	68
④ Plan de vida.....	5.....	20

Especialidad: Secretariado Ejecutivo	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado: 0415 Secretariado y Trabajo de oficina	Nivel: Undécimo
Subárea: Emprendimiento e Innovación para Secretariado Ejecutivo	Unidad de estudio: Oportunidades de negocios	Tiempo estimado: 40 horas	
Competencias para el desarrollo humano: Innovación y creatividad		Eje política educativa: Educación para el desarrollo sostenible	

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



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



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de la creatividad y la habilidad de pensar creativamente. • Innovación y su proceso. • Tipos de innovación y cómo diferenciarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta en el entorno una actitud creativa e innovadora en el desarrollo de emprendimientos. • Formula soluciones para las necesidades y oportunidades del mercado o mejora las existentes.
5. Valorar el impacto social, económico y ambiental que generan las propuestas de proyectos de negocios sostenibles.	<p>Desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Importancia. • Elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Social. • Económico. • Ambiental. • Emprendimientos sostenibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Describe los elementos del desarrollo sostenible y su importancia. • Discrimina el impacto al ambiente y a la salud, producto del desarrollo de nuevos negocios. • Propone acciones creativas que mitiguen los daños al ambiente como parte del desarrollo de emprendimientos sostenibles.



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

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



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



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

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



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

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



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



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



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia. • Diferencia entre el servicio y la atención al cliente. • Triángulo del servicio. <p>Estrategias de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de niveles de servicio. • La evaluación del servicio. • Manejo de quejas, reclamos y sugerencias. • Retención y fidelización de clientes. • Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes. • Valores que mejoran el servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea estrategias de servicio al cliente en la puesta en marcha del plan de negocio. • Desarrolla su plan de negocio, considerando al cliente como eje principal de su emprendimiento.
<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>Herramientas para la productividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. • Blog. • Wikis. • Software específico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valora implicaciones económicas, socioculturales y éticas del uso de las tecnologías en la creación de la empresa.



Resultados de aprendizaje	Saberes esenciales	Indicador de logro
	<ul style="list-style-type: none">• Herramientas ofimáticas.• Otras herramientas que faciliten la mediación pedagógica.	<ul style="list-style-type: none">• Aplica herramientas tecnológicas vigentes en el mercado para la operación de su empresa de práctica.



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

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



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

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



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.



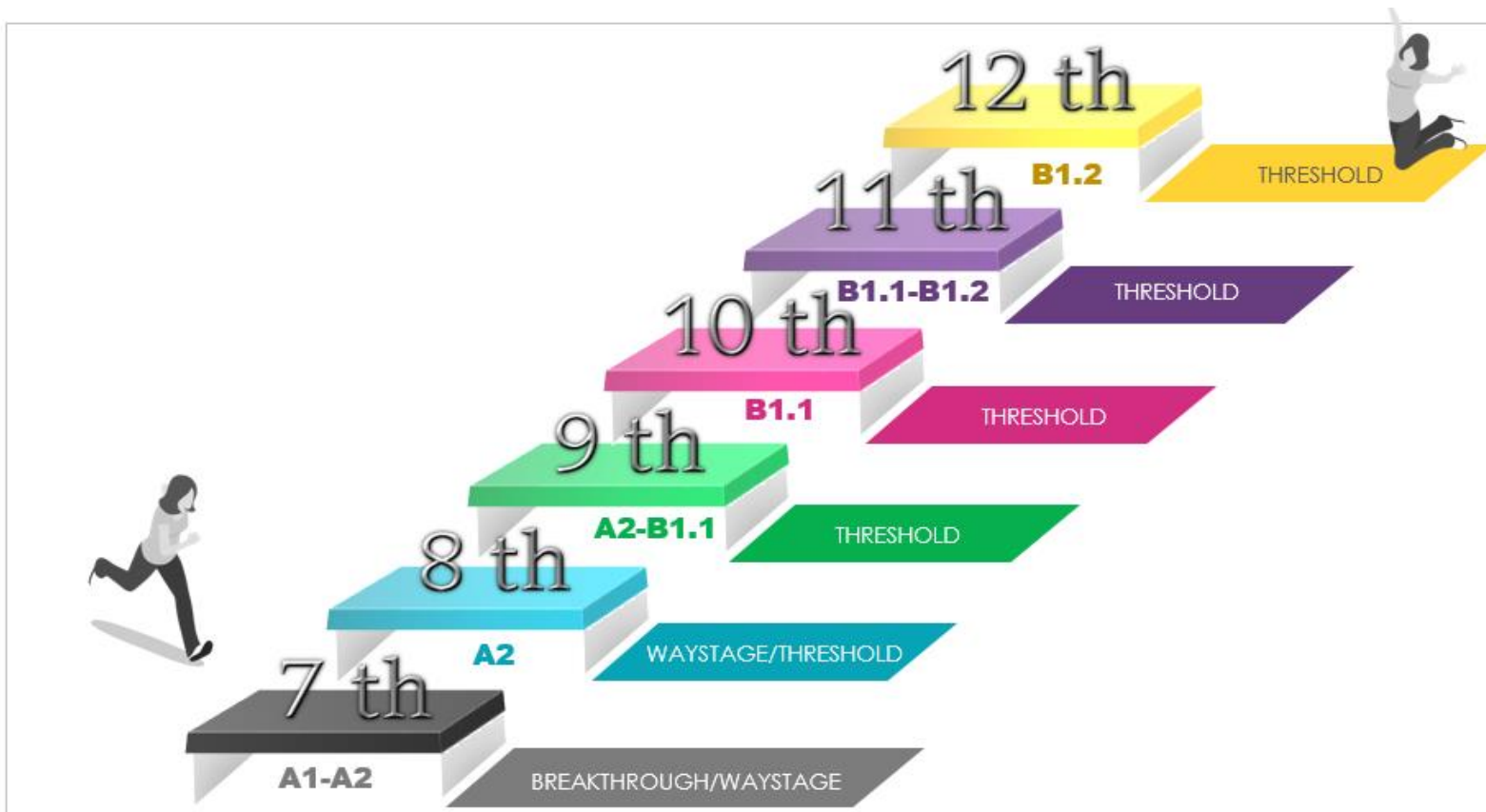


Figure 1. Common reference levels Common reference levels in the Professional Technical Education Curriculum.

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.

EDUCAR PARA UNA NUEVA CIUDADANÍA



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 Saynsoy, 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 ¹² : Elija un elemento.	

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

Oral and Written Comprehension

Task Building Process

Listening:		
------------	--	--

¹² 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 Axis13: 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 	

¹³ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.

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



Curricular Structure

Scenarios	Eleventh Grade (HOURS PER LEVEL)	
	Weekly Hours	Yearly Hours
1. Speak up 1.1 On Speaking Terms 1.2 Helping Each Other	4	32
2. On the Same Page 2.1 What's the Deal? 2.2 Bow and Scrape	4	32
3. Good Communication opens doors 3.1 Drop Some Lines 3.2 Be a Good Catch	4	32
4. State of the Art 4.1 Are you in Tune? 4.2 Bells and Whistles	4	32
5. Get your Business off the Ground 5.1. Organizing the Office 5.2 A Foot in the Door 5.3 Always Ready	4	32
Total (horas)		160

Curricular Grid

Tenth		Eleventh		Twelfth	
S.1 We are part of a team.		S1.Speak up		S1. Stay on Track.	
1	2	1	2	1	
Theme What do you Need? 12 Hours	Theme What's your Game Plan? 20 Hours	Theme On Speaking Terms 16 Hours	Theme Helping Each Other 16 Hours	Theme Knowledge is Power 24 Hours	
S.2. Good service is good business		S.2 On the Same Page		S2. The Bottom Line	
3	4	3	4	2	3
Theme You Mirror the Company 16 Hours	Theme How Can I Help You? 16 Hours	Theme What's the Deal? 16 Hours	Theme Bow and Scrape 16 Hours	Theme Banking up 16 Hours	Theme Let's be Polite 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

S4. State of the Art

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

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



16 Hours	16 Hours
-----------------	-----------------

16 Hours	16 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 Executive Secretary
Eleventh Grade

Scenario	Themes	
<p>Scenario 1 Speak Up! (32 hours)</p>	<p>Theme 1.1 On Speaking Terms (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assume a proactive attitude to organize efficiently in the work as a committed Planetary Citizenship. • Express Planetary Citizenship with identity through a proactive attitude towards work. • Listening: identify the main action points in a work-related meeting seminars, symposium, talks, panels, conferences conducted in clear, standard speech. • Reading: understand the main information in the agenda for a work-related meeting, seminars, symposium, talks, panels, conferences. • Spoken Interaction: ask for changes to a hotel, restaurant, or transportation reservation on the phone and respond to questions and interruptions in seminars, symposium, talks, panels, and conferences using expressions. • Produce familiar sounds and prosodic patterns • Spoken Production: Develop techniques to speak in public in national and international events and be prepared for Seminars, symposium, talks, panels, and conferences. • Writing: write a “<i>Plan A Successful Event</i>” (seminars, symposium, talks, panels, and conferences) on a work-related topic in a simple way as a step-by-step guide.

Scenario	Themes	
	<p>Theme 1.2</p> <p>Helping Each Other</p> <p>(16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express respect individuals' diversity, needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities. • Show respect individuals' diversity, needs, values and human rights in professional environments being planetary citizens with identity. • Listening: Extract the key details from discussions in meetings conducted in clear, standard speech about protocols to assist people with disabilities in professional context. • Reading: make simple recommendations on a work-related situation about protocols to assist people with disabilities. • Spoken Interaction: talk about work-related plans and intentions about protocols to assist people with disabilities. • Spoken Production: repeat back what is said to confirm understanding and keep a discussion on course about protocols to assist people with disabilities. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: summarize the main ideas in a using simple language about protocols to assist people with disabilities.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 2</p> <p>On the same page</p> <p>(32 hours)</p>	<p>Theme 2.1</p> <p>What's the deal?</p> <p>(16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribute in the classroom in the theme negotiation techniques and executive functions working as a teamwork. • Experiences planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork. • Listening: Listen conversations about Negotiation techniques and executive functions such as, time management, working habits, work assignment, decision making, or Administration of resources. • Reading: Read about the importance of time management, working habits, Work assignment decision making, or Administration of resources at workplaces. • Spoken Interaction: compare the advantages and disadvantages of possible approaches and solutions to an issue or problem (decision making methods) at workplaces. • Spoken Production: In pairs, present to your classmates a decision making real problem at workplaces. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Design in the administration of resources an inventory control at workplaces.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 2.2</p> <p>Bow and scrape</p> <p>(16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experience opportunities to enhance essential competences such as order and cleanliness for their own development and learn from others. • Contribute to develop in their classrooms essential competences such as order and cleanliness for their own development as values of the new planetary citizenship. • Listening: Understand what people like or dislike about their workplace in some detail about personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, business make-up at the office. • Reading: Understand the main points of feedback about what they are doing well and what they need to improve in written protocols or articles about personal etiquette and protocol norms at the office. • Spoken Interaction: Suggest possible solutions to a problem using simple language about a person that disrupt personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, etiquette, business make-up at the office. • Spoken Production: End a presentation by thanking the group for their time and attention about topics such as personal etiquette and protocol norms at the office. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write information about your own protocol for a company with clear details about personal etiquette and protocol norms at the office.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 3 Good Communication opens doors (32 hours)</p>	<p>Theme 3.1 Drop some lines (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express responsibility in writing commercial documents for a company. • Show responsibility in the context of planetary citizenship with identity in writing commercial documents for a company. • Listening: Understand the main points of radio news bulletins and simpler recorded material about familiar subjects delivered relatively slowly and clearly. • Reading: Understand straightforward personal letters, emails or postings giving a relatively detailed account of events and experiences. • Understand standard formal correspondence and online postings in his/her area of professional interest. • Spoken Interaction: In groups, categorize the most important aspects the types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders). • Spoken Production: In groups, sketch the main points used commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write personal letters and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important. • Convey information and ideas on abstract as well as concrete topics, check information and ask about or explain problems with reasonable precision.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 3.2 Be a Good Catch (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experience autonomy making independent and responsible decisions for life and for the community. • Contribute to prepare themselves for making independent and responsible decisions for life and for the community. • Listening: Take some initiatives in an interview (e.g. to bring up a new subject) but is very dependent on interviewer in the interaction. • Reading: Read common questions and possible answers, provided this is given clearly in everyday language. • Spoken Interaction: provide concrete information required in an interview but does so with limited precision. • Spoken Production: Carry out a prepared interview, checking and confirming information, though he/she may occasionally have to ask for repetition if the other person's response is rapid or extended. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Prepare a questionnaire to carry out a structured interview, with some spontaneous follow up questions.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 4</p> <p>State of the Art</p> <p>(32 hours)</p>	<p>Theme 4.1</p> <p>Are you in tune?</p> <p>(12 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express creativity through Marketing Strategies in our society. • Express creativity through innovation in in this new digital citizenship with social equity. • Listening: Listen videos and conversations about the correct use of Emails and how to promote a product using the 4 P's. • Reading: Recognizes how to use E-mails correctly and how to promote a product using the 4 P's. • Spoken Interaction: Talk about how to Emails and how to promote a product using the 4 P's. • Spoken Production: Make a presentation of a product using the 4 P's. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Write correct Emails in social media to promote and advertise a product.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 4.2</p> <p>Bells and Whistles</p> <p>(12 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express creativity through innovation in our about Social Networks society. • Express creativity through innovation in our about Social Networks in this new digital citizenship with social equity. • Listening: Listen videos and conversations about Social Networks, Sales by e-mail related to marketing of products or services in social media. • Reading: Recognizes how to use Networks and interpret databases (big data) in daily life related to marketing of products or services in social media. • Spoken Interaction: Talk about how to produce videos, presentations, publications, sales, graphics and charts, social networks, sales by e-mail related to marketing of products or services in social media. • Spoken Production: Design presentations, graphics and charts related to marketing of products or services in social media. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Design and write brochures, newsletters related to marketing of products or services in social media.



Scenario	Themes	Goals
<p>Scenario 5</p> <p>Get your business off the ground (32 hours)</p>	<p>Theme 5.1</p> <p>Organizing the Office (12 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empowerment in how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society. • Show empowerment in how to organize an office; specifically, in filing in a new digital society. • Listening: Listen conversations and specific videos about document physical and digital management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents. • Reading: Read information about filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents. • Spoken Interaction: Talk about document management in physical and digital forms (filing). • Spoken Production: Make a sketch about physical and digital document management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Convey information about physical and digital documents management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.

Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 5.2</p> <p>A Foot in the Door (16 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express empowerment becoming an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity. • To be aware of Planetary Citizenship with Identity showing empowerment being an entrepreneur in the business sector. • Listening: understand the main points of a work-related recorded presentation in oral texts about entrepreneurship. • Reading: distinguish between facts and opinions in simple written proposals about entrepreneurship. • Spoken Interaction: discuss product features in a business setting using simple language related to entrepreneurship. • Spoken Production: carry out a prepared information related to entrepreneurship in our society. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: write a short online profile for an entrepreneur use information about your specialty or career.



Scenario	Themes	Goals
	<p>Theme 5.3</p> <p>Always Ready!</p> <p>(8 hours)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empowerment to be to prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition. • Strengthen Planetary Citizenship with Identity to be to prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition. • Listening: Develop listening skills to be prepared for English language test. • Reading: Develop reading skills to be prepared for English language test. • Spoken Interaction: Develop speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition. • Spoken Production: Develop speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition. • Produce familiar sounds and prosodic patterns. • Writing: Develop writing skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.

Curricular Design

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Speak up	Time: 16 hours
Essential Question: How do you prepare for executive events such as seminars, symposium, talks, panels, conferences, and others?	Theme 1.1: On Speaking Terms	
Essential Competences: 1. Proactive attitude	New Citizenship Axis ¹⁴ : Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Assume a proactive attitude to organize efficiently in the work as a committed Planetary Citizenship.	Assumes a proactive attitude to organize efficiently in the work as a committed Planetary Citizenship with identity.	Collaborates with students to develop a proactive attitude to organize efficiently in the work as a committed Planetary Citizenship.
Express Planetary Citizenship with identity through a proactive attitude towards work.	Expresses Planetary Citizenship with identity through a proactive attitude towards work.	Help students to organize efficiently in their work as a committed Planetary Citizenship.

¹⁴ Política Curricular “Educar para la nueva ciudadanía”.



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: identify the main action points in a work-related meeting seminars, symposium, talks, panels, conferences conducted in clear, standard speech.	Identifies action points in a work-related meeting seminars, symposium, talks, panels, conferences conducted in clear, standard speech.	<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 making a budget. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of mathematics and data. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context. 6. Project: integration of activities it has to be done in class.
Reading: understand the main information in the agenda for a work-related meeting, seminars, symposium, talks, panels, conferences.	Designs the main information in the agenda for a work-related meeting, seminars, symposium, talks, panels, conferences.	
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: ask for changes to a hotel, restaurant, or transportation reservation on the phone and respond to questions and interruptions in seminars, symposium, talks, panels, and conferences using expressions.	Asks for changes to a hotel, restaurant, or transportation reservation on the phone, and responds to questions and interruptions in seminars, symposium, talks, panels, and conferences using expressions.	
Produce familiar sounds and prosodic patterns	<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>	

Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Spoken Production: Develop techniques to speak in public in national and international events and be prepared for Seminars, symposium, talks, panels, and conferences.	Applies techniques to speak in public in national and international events and be prepared for Seminars, symposium, talks, panels, and conferences.	
Writing: write a <i>“Plan A Successful Event”</i> (seminars, symposium, talks, panels, and conferences) on a work-related topic in a simple way as a step-by-step guide.	Writes a <i>“Plan A Successful Event”</i> (seminars, symposium, talks, panels, and conferences) on a work-related topic in a simple way as a step-by-step guide.	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> Speaking with intelligible intonation, pronunciation and vocabulary. Using appropriate phrases and sentences for Seminars, symposium, talks, panels, and conferences. Planning an event such as Seminars, symposium, talks, panels, and conferences. <p>Discourse markers</p> <ul style="list-style-type: none"> Firstly, secondly, thirdly, My presentation is in three parts. (First, Next, Also, In addition) Finally, In conclusion To sum up 	<p>Will/going to</p> <p>They will have an e-seminar right now.</p> <p>You are going to identify who your target audience is.</p> <p>There will be</p> <ul style="list-style-type: none"> There will be a conference about “Technology in Education” next month. <p>Shouldn/shouldn’t</p> <ul style="list-style-type: none"> You should project your costs and budget of these events. Luis shouldn’t make reservations for all speakers. <p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> The speaker might have used fewer synonyms. 	<ul style="list-style-type: none"> Agenda Seminar Symposium, Panels, Conference Confcall (Conference Call) Talk e-seminar teleseminar Webinar online seminar virtual seminar <p>Sentences:</p> <ul style="list-style-type: none"> I need to confirm your attendance to seminar... / I’d like some information on prices for renting equipment, personnel for our Seminar. I’d like to make a reservation for an International /panel 	<p>Pronouncing Final Consonant Clusters</p> <ul style="list-style-type: none"> Consonant Clusters at the beginning of the words. Consonant Clusters in the middle of words. Consonant Clusters at the end of the words.

Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> To summarize 	<ul style="list-style-type: none"> The conference should have had more interesting themes. You must check sound and all the renting equipment before you begin the event. People should know main difference between a symposium and a conference is that a symposium tends to be similar to a conference, but smaller. You should recognize that a symposium is a formal gathering in an academic setting where participants are experts in their fields. These experts might present or deliver their opinions or viewpoints on a chosen topic of discussion. It would be 	<p>Conference/Seminar about...</p> <ul style="list-style-type: none"> When will the symposium take place? There are going to be 200 people in the conference. The talk was postponed this morning. Could you tell me if / when/ how much/ ? I'd like some information about. There's something else I'd like to know... Can you give more details about....? "My presentation is divided into three main sections." "I'm going to... take a look at... talk about... examine..." tell you something about the background... 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>correct to label a symposium as a small scale conference.</p> <p>Future Continuous (positive, negative and questions)</p> <ul style="list-style-type: none"> • She will be making agendas for the conferences. • He will not/won't be presenting for the meeting. • Are they helping you with the preparations for the international conference? <p>Phrasal Verbs</p> <ul style="list-style-type: none"> • If you <i> speak up </i>, you say something, especially to defend a person or protest about something, rather than just saying nothing. 	<p>give you some facts and figures...</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Please feel free to interrupt me if you have questions”. • “There will be time for questions at the end of the presentation.” • “I’d be grateful if you could ask your questions after the presentation.” • Does the venue have the right IT, audio, and video equipment? • You’ll need projection screens, microphones, plenty of charging spots for participants, and solid WiFi access. <p>Easy Steps to Write an Agenda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Write the title of the agenda. • Followed by who, when, and where information. 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • Write an overview of the meeting. • Outline the topics and/or activities and give a sufficient allotted time. • Add extra instructions. • Check for errors. <p>How To Plan A Successful Event A Step-By-Step Guide (seminar, conference, talk,)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establish your seminar's objectives 2. Identify your target audience 3. Identify your roster of speakers 4. Plan out the event details 5. Project your costs and budget 6. Invite your speakers 7. Market your event 8. Prepare the materials needed for the event 9. Finalize the event logistics 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		10. Execute a production meeting and run-through	

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 1: Speak up	Time: 12 hours
Essential Question: How to be inclusive in Talks Conferences, Meetings, and Seminars?	Theme 1.2: Helping Each Other: Protocols to Assist People with Disabilities	
Essential Competences: 3. Respect	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Express respect individuals' diversity, needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.	Expresses respect individuals' needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.	Encourage students to respect individuals' diversity, needs, values and human rights.
Show respect individuals' diversity, needs, values and human rights in professional environments being planetary citizens with identity.	Shows respect individuals' needs, values and human rights in a context of Protocols to Assist People with Disabilities.	Respect individuals' diversity, needs, values and human rights in professional environments being planetary citizens with identity.
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: Extract the key details from discussions in meetings conducted in clear, standard speech about protocols to assist people with disabilities in professional context.	Extracts details from discussions in meetings about protocols to assist people with disabilities in a professional context.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions for a concrete action in



Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
<p>Reading: make simple recommendations on a work-related situation about protocols to assist people with disabilities.</p>	<p>Reads texts about work related situation about protocols to assist people with disabilities in a professional context.</p>	<p>Protocols to assist people with disabilities.</p> <p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of protocols.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: talk about work-related plans and intentions about protocols to assist people with disabilities.</p>	<p>Talks about protocol plans about to assist people with disabilities in a professional context.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Spoken Production: repeat back what is said to confirm understanding and keep a discussion on course about protocols to assist people with disabilities.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Talks about protocols to assist people with disabilities in job contexts.</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>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 the context.</p>
<p>Writing: summarize the main ideas in a using simple language about protocols to assist people with disabilities.</p>	<p>Writes a protocol checklist about the activities in an event assist people with disabilities in a professional context.</p>	<p>6. Project: integration of activities it has to be done in class.</p>



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> Talking about protocols to assist people with disabilities in professional contexts. Managing interaction (interrupting, changing topic). Expressing agreement/disagreement 	<p>Phrasal verbs</p> <ul style="list-style-type: none"> When I hang out with people like me, we often go with a friend that uses a wheelchair. We don't put up with bullying. I speak up when I hear someone putting another person down. <p>Managing interaction</p> <p>Resuming a conversation</p> <ul style="list-style-type: none"> Anyway, what I was saying? What were we talking about? To get back to what I was saying... <p>Continuing</p> <ul style="list-style-type: none"> Anyway.... So, as I was saying It's correct to say a blind or 	<p>A useful list in which you could accommodate the needs of registrants, by asking them to identify what they will require. The following are twelve common options:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wheelchair access; Allowing an accompanying assistant American Sign Language (ASL) or Langue des signes québécoise (LSQ) interpreters, LESCO in our country Note-taker Assistive listening device Video captioning Large print; Braille; Providing information on a USB memory stick instead of paper; Orientation to the facility; Diet restrictions; and Scent-free environment. 	<p>Pronouncing Final Consonant Clusters</p> <ul style="list-style-type: none"> Consonant Clusters at the beginning of the words. Consonant Clusters in the middle of words. Consonant Clusters at the end of the words.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>deaf person and not the Deaf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Okay <p>Expressing agreement/disagreement</p> <ul style="list-style-type: none"> • I think so too ... • Well, not really... • I'm sorry but I think you're wrong. • I see what you mean, but ... • Yes, I agree. • No, I disagree. • <p>Modals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliques are small exclusive groups of people that might choose to separate themselves from others. 	<p><i>Attitudinal barriers</i> are those that discriminate against persons with disabilities. The following are two examples: thinking that persons with disabilities are inferior; and assuming that a person who has a speech impairment can't understand you.</p> <p><i>Information and communication barriers</i> happen when a person can't easily understand information. The following are three examples: print is too small to read; websites can't be accessed by people who are not able to use a mouse; and signs are not clear or easily understood.</p> <p><i>Technology barriers</i> occur when a technology can't be modified to support various assistive devices. The following is an example: a website isn't compatible with screen-readers or other software.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • Stereotypes may be positive or negative. • Subculture is a group having traits they have to follow that are different from others within the same culture <p>Interrupting to Give Someone Information</p> <ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry to interrupt but you're needed (on the phone / in the office / in the classroom / etc.) • Sorry for the interruption. It's Jim / Peter / Mary on the phone. • Pardon me, but I have John on the phone. • Excuse me, could I get a signature / an answer / a cup of coffee quickly? <p>Interrupting to Ask a Quick Unrelated Question</p>	<p>Organizational or structural barriers are policies, practices or procedures that discriminate against persons with disabilities. The following is an example: not allowing enough time between sessions for people to move among events at the conference.</p> <p>Architectural and physical barriers are features of buildings or spaces that cause problems for persons with disabilities. The following are three examples: hallways and doorways that are too narrow for a person using a wheelchair, electric scooter or walker; a lack of ramps or elevators; and parking spaces that are too narrow for a driver who uses a wheelchair.</p> <p><i>Source: Ontario Ministry of Community and Social</i></p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • I'm sorry to interrupt, but this will only take a minute. • Sorry for the interruption, but could you (answer a quick question / help me for a moment / give me an opinion on ...)? • I'm so sorry. This will just take a minute. • I apologize for the interruption, but I have an important question. <p>Interrupting to Join the Conversation With a Question</p> <ul style="list-style-type: none"> • Could I jump in? • Could I add something? • Can I say something? • May I interject? • Interrupting to Join the Conversation 		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • Would you mind if I joined the conversation? • Sorry to butt in, but I think / feel ... • If I may, I think / feel ... <p>Interrupting Someone Who Has Interrupted You</p> <ul style="list-style-type: none"> • Please let me finish. • Let me complete my thought. • Would you please let me finish? • Can I continue, please? • Allowing an Interruption • No problem. Go ahead. • Sure, what do you think? • That's OK. What do you need / want? • Continuing After an Interruption • As I was saying, I think / feel ... • To get back to what I was saying, I think / feel ... 		



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none">• I'd like to return to my argument.• Continuing where I left off...		



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: On the same page	Time: 12 hours
Essential Question: How to develop negotiation techniques and executive functions at workplace?	Theme 2.1: What's the Deal?	
Essential Competences: 10. Teamwork	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Contribute in the classroom in the theme negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Contributes in the classroom in the theme negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Develop in the classroom with the students the theme negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.
Experiences planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Experiences planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.	Experience planetary citizenship with identity in the theme about negotiation techniques and executive functions working as a teamwork.
Oral and Written Comprehension		Task Building Process
Listening: Listen conversations about Negotiation techniques and executive functions such as, time management, working habits, work assignment, decision making, or Administration of resources.	Listens conversations about negotiation techniques and executive functions such as, time management, working habits, work assignment, decision making, or administration of resources.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.
Reading: Read about the importance of time management, working habits, Work	Reads about the importance of time management, working habits, work	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
assignment decision making, or Administration of resources at workplaces.	assignment decision making, or administration of resources at workplaces.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of mathematics and data.
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: compare the advantages and disadvantages of possible approaches and solutions to an issue or problem (decision making methods) at workplaces.	Compares the advantages and disadvantages of possible approaches and solutions to an issue or problem (decision making methods) at workplaces.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Production: In pairs, present to your classmates a decision making real problem at workplaces. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a presentation to his/her classmates a decision making real problem at workplaces. 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.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.
Writing: Design in the administration of resources an inventory control at workplaces.	Designs in the administration of resources an inventory control at workplaces.	6. Project: integration of activities it has to be done in class.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Markers to structure informal spoken discourse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yes, I suppose so. • I know how you feel • You know, I don't like her either. <p>Connecting words expressing cause and effect, contrast, etc.:</p> <p>On the other hand, we could organize and avoid a lot of paper and documents in your workstation. However, Don't misuse time; concentrate on your work and finish assignments on time. Although, you need to concentrate on your work and finish assignments on time.</p>	<p>Grammar & Sentence</p> <p>Frame</p> <p>Broader range of intensifiers (too, enough).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Time management will be too important for new generations. • Effective Planning won't be enough to waste so much time at workplace you need to setting goals and objectives; and considering setting deadlines. <p>Comparative and superlative adjectives</p> <ul style="list-style-type: none"> • To finish this syllabus is more important that the translation. Translation is much easier for me. 	<p>What is Time Management?</p> <p>Time Management refers to managing time effectively.</p> <p>Time Management refers to making the best use of time as time is always limited. This includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effective Planning • Setting goals and objectives • Setting deadlines • Delegation of responsibilities <p>Effective Planning</p> <p>Plan your day, prepare a "TASK PLAN". Complete pending tasks one by one.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setting Goals and Objectives 	<p>PROSODIC FEATURES:</p> <p>STRESS</p> <p>Stress within the word.</p> <ol style="list-style-type: none"> Words stressed on the first syllable. Words stressed on the second syllable. Words stressed on the third syllable. Stress in nouns/verbs (Homographs)

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> You need to set deadlines, it is more urgent than Delegation of Responsibilities. After this, look for people to work as a team. <p>Will and going to for prediction</p> <ul style="list-style-type: none"> I won't use on line dating sites because I like romantic, traditional and formal dating. In the future, he HR Department is going to choose the new employees. <p>Both, either, neither</p> <ul style="list-style-type: none"> Both, identify the problem and brainstorm possible solutions are considered two of the 	<p>Set targets for yourself and make sure they are realistic ones and achievable.</p> <ul style="list-style-type: none"> Setting Deadlines Set deadlines for yourself and strive hard to complete tasks ahead of the deadlines. Use a planner to mark the important dates against the set deadlines. Delegation of Responsibilities Learn to say "NO" at workplace. Don't do everything on your own. There are other people as well. Prioritizing Tasks Prioritize the tasks. Know the difference between important and urgent work. 	



Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>most process of Decision-Making methods.</p> <ul style="list-style-type: none"> In decision making methods, either evaluation or implementation should be considered to finish this process. Neither planners nor calendars are going to help you if you are not organized and focused in your work. 	<p>For Effective Time Management one needs to be:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organized - Avoid keeping paper at your workstation. Throw what all you don't need. Put important documents in folders. Don't misuse time - Do not kill time by loitering or gossiping around. Concentrate on your work and finish assignments on time. Be Focused - One needs to be focused for effective time management. Using planners -, organizers, table top calendars for better time management. <p>Work assignment</p> <p>Management's prerogative in assigning work to employees and in determining the manner in</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>which it will be performed. The management can also define the qualifications and requirements for a particular job or position and determine who meets them. Read more: http://www.businessdictionary.com/definition/right-to-assign-work.html</p> <p>Decision-making method</p> <p>There is a summary of the rational decision-making method. In this process, you weigh all the alternatives based on objective criteria and make the best selection.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identify the problem/decision to be made. 2. Brainstorm possible solutions. 3. Evaluate the options. 4. Make a decision. 5. Implement the decision. 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>6. Evaluate the decision and make notes for the future.</p> <p>The Vroom-Yetton Decision Model</p> <p>There is another decision-making model that you might find helpful. It's known as the Vroom-Yetton Decision Model. It involves a series of questions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is the quality of the decision important? • Is team commitment to the decision important? • Do you have enough information to make the decision on your own? • Is the problem well structured? • If you made the decision yourself, would the team support it? • Does the team share organizational goals? 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none">• Is conflict among the team over the decision likely? <p>(Herman, 2018)</p>	



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 2: On the same page	Time: 12 hours
Essential Question: Why do companies ask employees personal etiquette and protocol norms?	Theme 2.2: Bow and Scrape	
Essential Competences: 15. Order and Cleanliness	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Experience opportunities to enhance essential competences such as order and cleanliness for their own development and learn from others.	Experiences opportunities to enhance essential competences such as order and cleanliness for their own development and learn from others.	Provide opportunities to enhance essential competences such as order and cleanliness skill development and learn from others.
Contribute to develop in their classrooms essential competences such as order and cleanliness for their own development as values of the new planetary citizenship.	Provides opportunities to enhance essential competences such as order and cleanliness skill development and learn from others.	Provide opportunities to enhance essential competences such as order and cleanliness for their own development as values of the new planetary citizenship.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Understand what people like or dislike about their workplace in some detail about personal etiquette and protocol norms	Differentiates what people like or dislike about their workplace in some detail about personal etiquette and protocol norms such	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
such as personal hygiene, dress code, business make-up at the office.	as personal hygiene, dress code, business make-up at the office.	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of mathematics and data.</p> <p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.</p> <p>6. Project: integration of activities it has to be done in class.</p>

Listening: Understand what people like or dislike about their workplace in some detail about personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, business make-up at the office.	Differentiates what people like or dislike about their workplace in some detail about personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, business make-up at the office.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.
---	---	---



<p>Reading: Understand the main points of feedback about what they are doing well and what they need to improve in written protocols or articles about personal etiquette and protocol norms at the office.</p>	<p>Compares the main points of feedback about what they are doing well and what they need to improve in written protocols or articles about personal etiquette and protocol norms at the office.</p>	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world of mathematics and data.</p>
<p>Oral and Written Production</p>		
<p>Spoken Interaction: Suggest possible solutions to a problem using simple language about a person that disrupt personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, etiquette, business make-up at the office.</p>	<p>Talks about possible solutions to a problem using simple language about a person that disrupt personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, etiquette, business make-up at the office.</p>	<p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p>
<p>Spoken Production: End a presentation by thanking the group for their time and attention about topics such as personal etiquette and protocol norms at the office.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Makes presentations to the group about topics such as personal etiquette and protocol norms 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> <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>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 the context.</p>
<p>Writing:</p> <p>Write information about your own protocol for a company with clear details about</p>	<p>Writes a detailed protocol for a company with that includes personal etiquette and protocol norms at the office.</p>	<p>6. Project: integration of activities it has to be done in class.</p>

personal etiquette and protocol norms at the office.

Learnings

Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> Giving opinions in workplace context. Talking about dress code in companies using modals. Describing the best way to consider personal etiquette and protocol norms such as personal hygiene, dress code, etiquette, business make-up at the office 	<p>Grammar & Sentence Frame</p> <p>Wh- in the past</p> <p>Past</p> <ul style="list-style-type: none"> There was strict code: no jeans in my company. What was your dress code? Young people unconsciously conformed to a dress code but rejected any kind of uniform. <p>Past continuous (sentences)</p> <ul style="list-style-type: none"> When we got to the house yesterday morning, the baby was drinking a bottle. 	<p>Dress code: a set of rules about what you should wear in particular place or at a particular event.</p> <p>Etiquette:</p> <p>Hygiene</p> <ul style="list-style-type: none"> Maintain personal cleanliness by bathing daily. Oral hygiene (brushing of teeth) required. Use deodorant / anti-perspirant to minimize body odors. No heavily scented perfumes, colognes and lotions. These can cause allergic reactions, migraines and respiratory difficulty for some employees. 	<p>PROSODIC FEATURES:</p> <p>STRESS</p> <p>Stress within the word.</p> <ol style="list-style-type: none"> Words stressed on the first syllable. Words stressed on the second syllable. Words stressed on the third syllable. Stress in nouns/verbs (Homographs)

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • He was waiting at home all day when she sent him the message. • I was having a great conversation with my boss about dress code when a man interrupted it. <p>Past continuous (Questions)</p> <ul style="list-style-type: none"> • What were you doing when the alarm went off last night? • Were you calling me when I emailed you this afternoon? • What was he doing with that tie this time yesterday? <p>Modals: must/can't /have to for deduction</p> <ul style="list-style-type: none"> • We must take care of your clothing if the company has a dress code. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clean and trimmed fingernails (¼ inch long or less). • Wash hands after eating, or using the restrooms. <p>Personal Grooming</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clothing must be clean, pressed, in good condition and fit appropriately. • Socks or hose must be worn with shoes. • Neat and well-groomed hair, sideburns, mustaches and beards (no artificial colors e.g. pink, green, etc. that would be deemed unprofessional). • Moderate make-up. • Secured long hair (hair must be tied back to prevent potential for being caught in equipment). • Clothing must not interfere with the safe operation of equipment. 	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> We can't deny the importance of being well dressed for some events. People have to be well-dressed for that meeting. 	<ul style="list-style-type: none"> No dark glasses (unless prescribed by a physician). Limited jewelry and no dangling or large hoop jewelry that may create a safety hazard to self or others. A general rule of thumb is that if a pencil can be passed through a hoop earring it is not safe to wear near operating equipment. Body piercing must be limited to three per ear. Other visible body piercing is unacceptable, unless demanded by religion / culture. Tattoos that are perceived as offensive, hostile or that diminish the effectiveness of the employee's professionalism must be covered, and not visible to staff, customers or visitors. <p>Business Attire In-person contact with customers will be required to wear appropriate business attire.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Appropriate Business Attire Men – Dress shoes, jackets, shirts, ties, slacks, sweaters. Women – Dress tops, dress pants, dresses, skirts, sweaters, pant-suits, dress shoes/sandals.</p> <p>Business Casual (Company Name) allows employees to wear business casual attire when not in contact with customers. Sales employees are encouraged to wear company-branded shirts and/or collared shirts as part of their business casual attire.</p> <p>Employees are expected to keep appropriate business attire on hand at all times in the event that they are required to attend an in-person customer meeting.</p> <p>Appropriate Business Casual Attire</p> <p>Men - Collared shirts; either dress or golf. Khakis, slacks, dress shoes or casual dress shoes, sweaters.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Women – Collared shirts; either dress or golf. Khakis, slacks, skirts, dresses, dress shoes or casual dress shoes, sweaters.</p> <p>Casual Friday</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Casual Friday” policy, when in a company the employees are welcome to wear workplace appropriate jeans (no rips, tears or stains), and running shoes (no rips, tears or stains). <p>Inappropriate Attire (also applicable to Casual Friday)</p> <p>The following items are not permitted in any area during normal working hours:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sweat pants; • Jogging pants; • Pants that expose the midriff, underwear or leggings; • Gym shorts; 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • Bicycle shorts or other athletic shorts; • Low-cut tops; • Halter tops; • Spaghetti strap tops; • Tops that expose the midriff or underwear; • Mini-skirts; • Any form of clothing that is mesh, sheer, see-through or otherwise revealing; • Any form of clothing that is generally offensive, controversial, disruptive or otherwise distracting; • Any form of clothing that is overtly commercial, contains political, personal or offensive messages; • Plastic flip-flops or sandals; • Beach footwear. 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Men – Dress shoes, jackets, shirts, ties, slacks, sweaters.</p> <p>Women – Dress tops, dress pants, dresses, skirts, sweaters, pant-suits, dress shoes/sandals.</p> <p>Business Casual</p> <p>(Company Name) allows employees to wear business casual attire when not in contact with customers. Sales employees are encouraged to wear company-branded shirts and/or collared shirts as part of their business casual attire. Employees are expected to keep appropriate business attire on hand at all times in the event that they are required to attend an in-person customer meeting.</p> <p>(Taken from Company Dress Code & Personal Hygiene Policy)</p>	



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Good communication Opens Doors	Time: 16 hours
Essential Question: How to write commercial documents with a variety of topics?	Theme 3.1: Drop some lines	
Essential Competences: 17. Responsibility	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Express responsibility in writing commercial documents for a company.	Expresses responsibility in writing commercial documents for a company.	Develop strategies for students to be responsible in writing commercial documents for a company.
Show responsibility in the context of planetary citizenship with identity in writing commercial documents for a company.	Shows responsibility in the context of planetary citizenship with identity in writing commercial documents for a company.	Encourage students to be responsible in writing commercial documents for a company in the context of planetary citizenship with identity.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Understand the main points of radio news bulletins and simpler recorded material about familiar subjects delivered relatively slowly and clearly.	Listens the main points of recorded material about familiar subjects such as commercial documents with a variety of topics:	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
	purchases, sales, requests, claims, payments, others.	<p>2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about commercial documents.</p> <p>3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.</p> <p>4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions.</p> <p>5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.</p> <p>6. Project: integration of activities it has to be done in class.</p>
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: In groups, categorize the most important aspects the types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders).	Categorizes the types of letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders) depending of the type of document required.	

<p>Spoken Production: In groups, sketch the main points used commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others.</p> <p>Produce familiar sounds and prosodic patterns.</p>	<p>Sketches the main points used commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others depending of the type of document required.</p> <p>a. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds.</p> <p>b. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.</p>	
<p>Writing:</p> <p>Write personal letters and notes asking for or conveying simple information of immediate relevance, getting across the point he/she feels to be important.</p> <p>Convey information and ideas on abstract as well as concrete topics, check information and ask about or explain problems with reasonable precision.</p>	<p>Writes letters (two pages, collection, claims, recommendation) Minutes and Agendas. Curriculum Vitae. Contracts (Labor) Complete Forms (purchase orders) depending of the type of document required.</p> <p>Writes commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments, others depending of the type of document required.</p>	



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p><u>Functions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Writing commercial documents such as: agenda, minutes, CV etc. • Giving opinions in a meeting. <p><u>Discourse Markers</u></p> <p>In my opinion, the accountant was writing this agenda when she realized that the names of the attendees were not there. Speaking personally, I was talking when I read the CV but immediately, I called the employee.</p> <p>I have the feeling that when you are writing your resume and you don't have experience at work you can write your achievements and attitudes.</p>	<p>Past continuous</p> <p>Past tense of to be (i.e., was/were) with the verb's present participle (-ing word).</p> <ul style="list-style-type: none"> • I was sending the letter when my boss asked for the agenda. • The attendees were talking when the order letter arrived. • The audience was applauding until he fell off the stage. 	<p>Here are <i>7 guidelines</i> to write an easy meeting agenda:</p> <p>1) Create your meeting agenda 3 days in advance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Send it by e-mail or printed before the meeting. • The attendees have ample time to prepare or read notes or choose the appropriate people. <p>2) Start with simple details</p> <ul style="list-style-type: none"> • Time • Attendees • Place <p>3) The Meeting Objective</p> <p>What is the goal of this meeting? (no more than 2 sentences)</p> <p>4) Prioritize the list of topics with time:</p>	<p>Stress within the sentence.</p> <p>Words generally Stressed in Sentence</p> <p>Content Words (Nouns, verbs, adjectives, adverbs, and question words).</p> <p>Words generally unstressed in sentences:</p> <p>Function Words (articles, prepositions, pronouns, conjunctions, helping verbs).</p> <p>Stress in adjective/noun combination.</p> <p>Example: He saw a black board.</p> <p>Stress in compound nouns</p> <p>Example: The teacher writes on the blackboard.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none"> • Introduction (2minutes) • Problems in the company (8 minutes) <p>5) Keep only 5 or 6 topics</p> <p>6) Include other pertinent information</p> <p>7) During the meeting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ask people to approve the agenda or if they want to change it given good reasons. • Established the-Note taker and -Time keeper <p>CV Versus a resume: lies in the length, layout, and purpose of these documents. CVs have no length limit; resumes are typically one to two pages long. A Curriculum Vitae details the whole course of the candidate's academic career; a resume summarizes skills and work experience.</p>	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<p>Phrases to give opinions</p> <ul style="list-style-type: none"> • In my eyes, • In my opinion... • To my mind... • As far as I am concerned, • Speaking personally, ... • From my point of view, ... • As for me / As to me, ... • My view / opinion / belief / impression / conviction is that ... • I hold the view that • I would say that • It seems to me that • I am of the opinion that ... • It is my impression that ... • I have the feeling that <p>Types of business letters The term “business letters” refers to any written communication that begins with a salutation, ends with a signature and whose contents are professional in nature.. There are</p>	

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



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



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



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 3: Good communication opens doors	Time: 16 hours
Essential Question: How to Communicate in Oral and Written forms?	Theme 3.2: Be a Good Catch	
Essential Competences: 4. Autonomy	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Experience autonomy making independent and responsible decisions for life and for the community.	Experiences autonomy making independent and responsible decisions for life and for the community.	Help students to see different options to make responsible decisions for life and for the community.
Contribute to prepare themselves for making independent and responsible decisions for life and for the community.	Contributes to prepare themselves for making independent and responsible decisions for life and for the community.	Prepare students for making independent and responsible decisions for their lives and for their communities
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Take some initiatives in an interview (e.g. to bring up a new subject) but is very dependent on interviewer in the interaction.	Listens job interviews with common questions and possible answers, provided this is given clearly in everyday language.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.
Reading: Read common questions and possible answers, provided this is given clearly in everyday language.	Reads common questions and possible answers, provided this is given clearly in everyday language.	

Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: provide concrete information required in an interview but does so with limited precision.	Interacts and takes turns being an interviewer and interviewee using common questions and expressions in these situations.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about interviews. 3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Production: Carry out a prepared interview, checking and confirming information, though he/she may occasionally have to ask for repetition if the other person's response is rapid or extended. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Carries out a prepared interview, checking and confirming information, though he/she may occasionally have to ask for repetition if the other person's response is rapid or extended. 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.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.
Writing: Prepare a questionnaire to carry out a structured interview, with some spontaneous follow up questions.	Writes appropriate questions for a technical instrument such as questionnaires for structured interviews, with some spontaneous follow up questions.	6. Project: integration of activities it has to be done in class.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> Describing feelings and emotions. Practicing interviews. Managing stressful situations. <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 Unlike</p>	<p>Past continuous</p> <ul style="list-style-type: none"> She was having a bath when the company called me. They were playing cards when someone knocked at the door. She was having lunch when visitors arrived. <p>Expressions</p> <p>I think...</p> <p>I believe...</p> <p>I agree with you...</p> <p>Phrasal verbs, extended</p> <ul style="list-style-type: none"> Get on: The bus was full. We couldn't get on. Drive off: A woman got into the car and drove off. 	<p>Common questions for interviews</p> <ul style="list-style-type: none"> Can you tell me a little about yourself? How did you hear about the position? What do you know about the company? Why do you want this job? Why should we hire you? What are your greatest professional strengths? What do you consider to be your weaknesses? What is your greatest professional achievement? Tell me about a challenge or conflict you've faced at work. Where do you see yourself in five years? What's your dream job? 	<p>Stress within the sentence.</p> <p>a. Words generally Stressed in Sentence:</p> <p>Content Words (Nouns, verbs, adjectives, adverbs, and question words).</p> <p>b. Words generally unstressed in sentences:</p> <p>Function Words (articles, prepositions, pronouns, conjunctions, helping verbs).</p> <p>c. Stress in adjective/noun combination. Example: he sawed a black board.</p> <p>d. Stress in compound nouns Example: The teacher writes on the blackboard.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • Come back: Sally is leaving tomorrow and coming back on Saturday. • Turn round: When I touched him on the shoulder, he turned round. • Break down: Sorry I'm late. The car broke down. <p>Words used in interviews to define a person and some attitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detail-oriented • Effective • Efficient • Maintained • Met the deadline • On time • Organize • Practical • Reorganize 	<ul style="list-style-type: none"> • What other companies are you interviewing with? • Why are you leaving your current job? • Why were you fired? • What are you looking for in a new position? • What type of work environment do you prefer? • What's a time you exercised leadership? • What's a time you disagreed with a decision that was made at work? • How would your boss and co-workers describe you? • Can you explain why you changed career paths? • How do you deal with pressure or stressful situations? 	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • Responsible • Results; Results-oriented • Satisfied the client's requests • Support • Team player • Leadership • Energized • Enthusiastic • Interested • Motivated • Priority • Win • I handled that by... • Initiative • Innovative • Negotiated 	<ul style="list-style-type: none"> • What are your salary requirements? • What do you like to do outside of work? • If you were an animal, which one would you want to be? • What do you think we could do better or differently? • Do you have any questions for us? 	



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: State of the Art	Time: 16 hours
Essential Question: How to do use Email, and the 4 P's for Marketing Strategies?	Theme 4.1: Are you in Tune?	
Essential Competences: 6. Creativity	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will....
Express creativity through Marketing Strategies in our society.	Expresses innovation using Email and the how to do use Email, and the 4 P's for Marketing Strategies in our society.	Show students the correct use of E-mail, and the 4 P's for marketing strategies in our society.
Express creativity through innovation in in this new digital citizenship with social equity.	Expresses creativity through innovation in use of E-mail, and the 4 P's for marketing strategies in our digital society.	Help students to express creativity through innovation in our new digital citizenship with social equity.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Listen videos and conversations about the correct use of Emails and how to promote a product using the 4 P's.	Listens videos and conversations about the correct use of Emails and how to promote a product using the 4 P's. s, Sales by e-mail related to marketing of products or services in social media.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about Email, social media marketing, Marketing the 4 Ps.
Reading: Recognizes how to use E-mails correctly and how to promote a product using the 4 P's.	Uses networks and interpret databases (big data) in daily life related to marketing of products or services in social media.	
Oral and Written Production		

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Spoken Interaction: Talk about how to Emails and how to promote a product using the 4 P's.	Talks about how to Emails and how to promote a product using the 4 P's.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Production: Make a presentation of a product using the 4 P's. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Makes a presentation of a product using the 4 P's in a business context. a. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. b. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context.
Writing: Write correct Emails in social media to promote and advertise a product.	Writes correct Emails in social media to promote and advertise a product in a business context.	6. Project: integration of activities it has to be done in class.

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> Communicating our opinions and preferences. Making predictions about a product. Showing preferences. <p>Discourse markers</p> <p>Contrast</p> <ul style="list-style-type: none"> On the contrary, contrarily, notwithstanding, but, however, nevertheless, in spite of, in contrast, yet, on one hand, on the other hand, rather, or, nor, conversely, at the same time, while this may be true. 	<p>Modals of deduction You (must/can't) design that brochure about fast food.</p> <p>Modals of possibility: He (might, may, will, probably) go use Instagram to advertise this new product.</p> <p>Phrasal verbs</p> <ul style="list-style-type: none"> Look forward (to): Are you looking forward to your holiday? Look up (at): We looked up at the plane as it flew above us. <p>Present Perfect</p> <ul style="list-style-type: none"> I have seen the new product that John designed last year. I have broken a glass! 	<p>Marketing is simplistically defined as 'putting the right product in the right place, at the right price, at the right time.'</p> <p>THE FOUR P'S</p> <p>Product: The product is either a tangible good or an intangible service that is seem to meet a specific customer need or demand.</p> <p>Price: Price covers the actual amount the end user is expected to pay for a product. How a product is priced will directly affect how it sells.</p> <p>Promotion: The marketing communication strategies may include advertising, sales promotions, special offers and public relations.</p>	<p>A. RHYTHM</p> <p>a. Contractions / Full form Example: I'll / I will</p> <p>b. Blending and Word Reductions Examples: "How are you?" is often pronounced "howaryou" Linking sounds: is the technique for smoothly moving from one word into the next during pronunciation.</p> <p>Double consonant: often pronounced as a single consonant. Example: pretty-little-pillow...</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> I have been in London for three years. I love it here. 	<p>Place: The placement strategy will help assess what channel is the most suited to a product.</p> <p>(Taken from: Understanding the Marketing Mix Concept – 4Ps)</p>	<p>Phrasing and Pausing:</p> <p>Phrase: a group of words that convey meaning.</p> <p>Pause: a brief moment of silence to emphasize meaning.</p>

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 4: State of the Art	Time: 16 hours
Essential Question: How to do A Social Media Marketing Plan?	Theme 4.2: Bells and Whistles	
Essential Competences: 13. Innovation	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	Student...	The teacher will....
Express creativity through innovation in our about Social Networks society.	Expresses innovation using social media and marketing in our about Social Networks society.	Collaborate to show students the correct use of social media related to marketing in our society.
Express creativity through innovation in our about Social Networks in this new digital citizenship with social equity.	Expresses creativity through innovation in our about Social Networks in this new digital citizenship with social equity.	Help students to express creativity through innovation in our about Social Networks in this new digital citizenship with social equity.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Listen videos and conversations about Social Networks, Sales by e-mail related to marketing of products or services in social media.	Listens videos and conversations about Social Networks, Sales by e-mail related to marketing of products or services in social media.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world
Reading: Recognizes how to use Networks and interpret databases (big data) in daily life related to marketing of products or services in social media.	Uses networks and interpret databases (big data) in daily life related to marketing of products or services in social media.	



Goals Learners can...	Performance Indicator Student...	Pedagogical Task The teacher will....
Oral and Written Production		
Spoken Interaction: Talk about how to produce videos, presentations, publications, sales, graphics and charts, social networks, sales by e-mail related to marketing of products or services in social media.	Talks about how to produce videos, presentations, publications, sales, graphics and charts, social networks, sales by e-mail related to marketing of products or services in social media.	about Email, social media marketing, Marketing the 4 Ps.
Spoken Production: Design presentations, graphics and charts related to marketing of products or services in social media. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Designs presentations, graphics and charts related to marketing of products or services in social media. a. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. b. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question. 4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context. 6. Project: integration of activities it has to be done in class.
Writing: Design and write brochures, newsletters related to marketing of products or services in social media.	Designs and writes brochures, newsletters related to marketing of products or services in social media.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> • Making predictions about marketing. • Expressing opinions about marketing in social media. • Showing preferences. <p>Discourse markers</p> <p>Addition</p> <ul style="list-style-type: none"> • And, • in addition to, • furthermore, • moreover, • besides, than, • too, • also, • both-and, • another, • further, • last, • as well as, • in the same way, • for example, • for instance, 	<p>Modals: John (past– should have/might have/etc) designs that campaign on networks for that candidate.</p> <p>Modals of obligation:</p> <p>You (must/have to ought to, need to) advertise our catering service in social media.</p> <p>Phrasal verbs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Look out: Look out! There’s a bus coming. • Take off: I traveled to Brazil last month, I was nervous as the plane took off. • Get on: How was the exam? / how did you get on? <p>Present Perfect Continuous</p> <ul style="list-style-type: none"> • She has been / She's been writing an email. 	<p>Questions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Which networks are you currently active on? • Are your networks optimized (photo and cover images, bio, URL, etc.)? • Which networks are currently bringing you the most value? • How do your profiles compare to your competitors’ profiles? <p>Meaning of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Big Data • Sales Brochures • Advertising • Social networks 	<p>B. <u>RHYTHM</u></p> <p>c. Contractions / Full form Example: I’ll / I will</p> <p>d. Blending and Word Reductions Examples: “How are you?” is often pronounced “howaryou”</p> <p>Linking sounds: is the technique for smoothly moving from one word into the next during pronunciation.</p> <p>Double consonant: often pronounced as a single consonant. Example: pretty-little-pillow...</p> <p>Phrasing and Pausing: Phrase: a group of words that convey meaning.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> • however, thus, <p>Giving a result</p> <ul style="list-style-type: none"> • Therefore • So • Consequently • This means that • As a result 	<ul style="list-style-type: none"> • She hasn't been writing an email. • Has she been writing an email? • Hasn't she been writing an email? • She has been waiting for you all day • I've been working on this report since eight o'clock this morning 		<p>Pause: a brief moment of silence to emphasize meaning.</p>

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 5: Get your Business off the Ground	Time: 12 hours
Essential Question: How to produce physical and digital documents in filing?	Theme 5.1: Organizing the Office	
Essential Competences: 9. Empowerment	New Citizenship Axis: Digital Citizenship with Social Equity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	Students...	Teachers will...
Empowerment in how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Expresses empowerment in how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Empowers students concerning how to produce and organize an office; specifically, in filing in a new digital society.
Show empowerment in how to organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Shows empowerment in how to organize an office; specifically, in filing in a new digital society.	Empowers students in how to organize things in an office; relating filing in a new digital society.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Listen conversations and specific videos about document physical and digital management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents.	Listen conversations and specific videos about document physical and digital management: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world about Document management in physical and digital: filing furniture, filing equipment, filing vocabulary,
Reading: Read information about filing furniture, filing equipment, filing vocabulary,	Compare and contrasts information about filing furniture, filing equipment, filing	filing furniture, filing equipment, filing vocabulary,

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

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	Students...	Teachers will...
incoming and outgoing documents in an office.	systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<ul style="list-style-type: none"> Describing experiences and events in an office. Organizing things. <p>Details</p> <ul style="list-style-type: none"> Specifically, especially, in particular, to explain, to list, to enumerate, in detail, namely, Including. 	<p>Idioms related to business</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>On the same page:</i> To be in agreement about something i.e. Let's go over the contract details once more to make sure we're on the same page. <i>Think outside the box:</i> To think of creative, unconventional solutions instead of common ones. i.e: Our current approach will get us nowhere. We have to think outside the box. 	<p>Filing is a form of record keeping. Documents are filed in such a way that they may be available whenever required. This is the main purpose of record keeping.</p> <p>Alphabetical Topical Filing Systems: the topic labels in alphabetical order. Related topics are not kept together in this system. Usually this type of system is best when small amounts of information are involved. This type of filing and classification system is sometimes known as a "dictionary" system.</p> <p>Alphabetical Encyclopedia Filing Systems: In an</p>	<p><u>C.INTONATION</u></p> <p>1. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Statements Nice to meet ↘you. I'll be back in a ↘minute. •Commands Write your name ↘here. Leave it on the ↘desk. •Wh- questions (requesting information.) What country do you come ↘from?

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> • Rock the boat: To do or say something that will upset people or cause problems i.e: Don't rock the boat until the negotiations are finished. • Corner the market: To dominate a particular market i.e That company more or less corners the online retailing market. <p>Past perfect</p> <ul style="list-style-type: none"> • The morning train had just left when I arrived at my office. • She had just left the office when the earthquake occurred. • I had just put the files there when my boss called me. 	<p>"encyclopedia" filing and classification system, information is first broken down by general category, with sub-categories being placed in alphabetical order.</p> <p>Alphabetical Geographic Filing Systems: A subset of the encyclopedia filing and classification system is the alphabetical geographic filing system. In a geographic system, the major categories are broken down by locations.</p> <p>Straight Numeric Filing Systems: they are very simple to use, since they generally start at the number one and label each file with the subsequent number, and high-activity files can become congested around the same numeric area.</p> <p>Duplex Numeric Filing Systems: files are given numeric labels with several sets</p>	<p>Where do you ↘ work?</p> <p>•Questions Tags that are statements requesting confirmation.</p> <p>He thinks he's so clever, doesn't ↘ he?</p> <p>•Exclamations</p> <p>How nice of ↘ you!</p> <p>That's a ↘ surprise!</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<p>Phrasal Verbs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Run away (from): Why did you run away from your house? • Keep up (with): You're running too fast. I can't keep up with you. 	<p>of numbers involved. This type of filing system can handle large amounts of data.</p> <p>Chronological Filing Systems: Chronological systems, in which files arranged by date.</p> <p>Alphanumeric Filing Systems: they are classified by category in an encyclopedic system, but using both letters and numbers to denote categories. It allows a much greater field of categories.</p>	



Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 5: Get your business off the ground	Time: 12 hours
Essential Question: How to be an entrepreneur in the Commercial Sector?	Theme 5.2: A Foot in the Door	
Essential Competences: 9. Empowerment	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Express empowerment becoming an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.	Expresses empowerment becoming an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.	Help students to become an entrepreneur in the commercial sector with the awareness of Planetary Citizenship with Identity.
To be aware of Planetary Citizenship with Identity showing empowerment being an entrepreneur in the business sector.	To be aware of Planetary Citizenship with Identity showing empowerment being an entrepreneur in the business sector.	Contribute with the students to be empowered in order to be their own bosses in the future.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: understand the main points of a work-related recorded presentation in oral texts about entrepreneurship.	Listens the main points of a work-related recorded presentation in oral texts about entrepreneurship.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions. 2. Expose learners to authentic materials to deal with the real
Reading: distinguish between facts and opinions in simple written proposals about entrepreneurship.	Distinguishes between facts and opinions in simple written proposals about entrepreneurship.	

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

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions</p> <ul style="list-style-type: none"> Talking about actions, and activities. Showing preferences/agreeing and disagreeing. Expressing opinions. <p>Emphasis</p> <ul style="list-style-type: none"> Above all, indeed, truly, of course, certainly, surely, in fact, really, in truth, 	<p>Past perfect</p> <p>Statement:</p> <ul style="list-style-type: none"> You had studied English before you moved to San Carlos. <p>Question:</p> <ul style="list-style-type: none"> Had you studied English before you moved to San Carlos? <p>Negative:</p> <ul style="list-style-type: none"> You had not studied English before you moved to San Carlos. <p>Examples</p> <ul style="list-style-type: none"> Ronald had never seen such a beautiful beach before I went to Puerto Viejo. Gabriela did not have any money because I had lost my wallet. 	<p>What is an Entrepreneur?</p> <p>An entrepreneur is an individual who creates a new business, bearing most of the risks and enjoying most of the rewards. The entrepreneur is commonly seen as an innovator, a source of new ideas, goods, services, and business/or procedures.</p> <p>Vocabulary about entrepreneurship</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan of Action: a plan for actively doing something start up: get going or set in motion in demand: greatly desired trait: a distinguishing feature of your personal nature funding: financial resources provided to 	<p><u>C.INTONATION</u></p> <p>2. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</p> <p>•Statements</p> <p>Nice to meet ↘you. I'll be back in a ↘minute.</p> <p>•Commands</p> <p>Write your name ↘here. Leave it on the ↘desk.</p> <p>•Wh-questions (requesting information.)</p> <p>What country do you come ↘from? Where do you ↘work?</p> <p>•Questions Tags that are statements requesting confirmation.</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
	<ul style="list-style-type: none"> Luis knew Liberia so well because he had visited the city several times. Had Patricia ever studied Portuguese before she moved to Brazil? Seidy only understood the movie because she had read the book. Esther had never been to a rock concert before last night. <p>Questions Wh-questions in the past</p> <ul style="list-style-type: none"> Who did you see at the company yesterday? How long have you been studying English? Why did you get the tattoo? How did you do to become an entrepreneur? What happened then? What have you been doing since you left school? 	<p>make some project possible</p> <ul style="list-style-type: none"> initial: occurring at the beginning product: an artifact that has been created by someone or some process fund: a reserve of money set aside for some purpose venture: an undertaking with an uncertain outcome business: the principal activity in one's life to earn money <p>In general, these are the steps you will take to become an entrepreneur:</p> <ul style="list-style-type: none"> Step 1: Find Your Industry or Niche Step 2: Research Your Market Step 3: Educate Yourself 	<p>He thinks he's so clever, doesn't ↘he?</p> <ul style="list-style-type: none"> Exclamations <p>How nice of ↘ you!</p> <p>That's a ↘surprise!</p>

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
		<ul style="list-style-type: none">• Step 4: Build Your Business Slowly	

Subject Area: English Oriented to Executive Secretary		
Level: Eleventh		
CEFR Band: B1.1	Scenario 5: Get your business off the ground	Time: 8 hours
Essential Question: How to prepare themselves for an English standardized test?	Theme 5.3: Always Ready!	
Essential Competences: 9. Empowerment	New Citizenship Axis: Strengthening of Planetary Citizenship with Identity	

Goals	Performance Indicator	Pedagogical Task
Learners can...	The student...	The teacher will...
Empowerment to be to prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition.	Empowers himself/herself to be to prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition.	Collaborate to empower students to prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition.
Strengthen Planetary Citizenship with Identity to be to prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition.	Prepares himself/herself to be to do an English standardized test to know the level of English acquisition.	Help students to be prepare themselves for an English standardized test to know the level of English acquisition in the new Planetary Citizenship.
Oral and Written Comprehension		TASK BUILDING PROCESS
Listening: Develop listening skills to be prepared for English language test.	Develops listening skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	1. Create opportunities for schemata-building to introduce the meaning of unknown vocabulary, structures and functions.
Reading: Develop reading skills to be prepared for English language test.	Develops reading skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	2. Expose learners to authentic materials to deal with the real world



Goals Learners can...	Performance Indicator The student...	Pedagogical Task The teacher will...
Oral and Written Production		about the preparation for English language skills test.
Spoken Interaction: Develop speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	Develops speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	3. Focus on linguistic elements such as functions, discourse market, grammar and vocabulary required to go over the essential question.
Spoken Production: Develop speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition. Produce familiar sounds and prosodic patterns.	Produces speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition. a. Articulates a range of sounds in the target language by repeating correctly and by eliciting repetition of new sounds. b. Employs a range of phonological features in the target language by manipulating prosodic features of spoken discourse (e.g. stress, intonation, rhythm) to support the message intended to convey.	4. Give learners controlled practice in using the target language vocabulary, structures and functions. 5. Engage learners to meaningful productive tasks based on the context. 6. Project: integration of activities it has to be done in class.
Writing: Develop writing skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	Develops speaking skills to be prepared for a Standardized English language test to know the level of English acquisition.	

Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
<p>Functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> Developing listening, writing, speaking and reading skills in context. Practicing tests. 	<ul style="list-style-type: none"> All tenses Practice on line free sample tests https://www.etsglobal.org/Tests-Preparation/The-TOEIC-Tests/TOEIC-Sample-Tests https://www.pdfdrive.com/toEIC-practice-test-books.html 	<ul style="list-style-type: none"> Business English Vocabulary for interviews Linking words Discourse markers <p>Standardized Tests</p> <ul style="list-style-type: none"> CSU EPT: California State University English Placement Test TOEIC: Test of English for International Communication TOEFL: Test of English as a Foreign Language IELTS: International English Language Testing System 	<p><u>C.INTONATION</u></p> <p>3. Phrases ending with a Falling Pitch(↘)</p> <ul style="list-style-type: none"> Statements Nice to meet ↘you. I'll be back in a ↘minute. Commands Write your name ↘here. Leave it on the ↘desk. Wh-questions (requesting information.) What country do you come ↘from? Where do you ↘work? Questions Tags that are statements requesting confirmation.



Learnings			
Functions and Discourse Markers	Grammar	Vocabulary	Phonology
			<p>He thinks he's so clever, doesn't \he?</p> <p>•Exclamations</p> <p>How nice of \ you!</p> <p>That's a \surprise!</p>

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. Mahuah, 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

- Ahmed, P. S. (2012). *Administración de la innovación*. México: Pearson Education.
- Araya Muñoz, M. I. (2018). *Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas*. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Asamblea Legislativa Costa Rica Ley 7202 Sistema de Archivos. (s.f.). *Dirección General Archivo Nacional*. Obtenido de http://www.archivonacional.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=660:leyes&catid=100:marco-juridico&Itemid=177
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (12 de 10 de 2000). Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, Ley 8039. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa. (s.f.). *REGLAMENTO EJECUTIVO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*. Obtenido de Imprenta Nacional: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2017/09/07/ALCA217_07_09_2017.pdf
- Blank, S. D. (2016). *El manual del emprendedor. La guía paso a paso para crear una gran empresa*. Barcelona, España.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de la calidad*. México: Mc Graw Hill.
- CEM. (2012). *Diagnóstico emprendedor empresario*. Málaga.
- Cenarec. (s.f.). *Cenarec, Diccionario Lesco*. Obtenido de <http://cenarec-lesco.org/DiccionarioLESCO.php>

CENAREC, CONAPDIS, MEP. (2013). *Centro nacional de recursos para la educación inclusiva*. Obtenido de Diccionario lengua de señas costarricense (LESCO): <http://www.cenarec-lesco.org/index.php/61-mosaico/55-lengua-de-senas-costarricense-lesco>

Chan Kim, W. (2015). *La estrategia del océano azul*. Barcelona: Bresca Profit Editorial.

Conapan, Consejo Nacional de persona adulta mayor. (9 de abril de 2002). Ley Integral para la persona Adulta Mayor y su reglamento, . *Ley No.7935*. San José, Costa Rica.

Conapdis. (s.f.). *Conapdis, Consejo Nacional de personas con discapacidad, legislación*. Obtenido de Ley N°8661 Ley de aprobación de la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad: <http://www.cnree.go.cr/documentacion/legislacion.aspx>

Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (2015). Protocolo de atención personal y telefónica. San José, Costa Rica.

Consejo Nacional de personas con discapacidad, Conapdis. (marzo de 2016). Manual de Servicio al cliente. San José, Costa Rica.

Dirección General de Archivo Nacional, Ministerio de Cultura y Juventud. (25 de 06 de 2019). *Archivo Nacional de Costa Rica*. Obtenido de <http://www.archivonacional.go.cr/>

E, R. (2018). *El camino hacia el Lean Startup Cómo aprovechar la visión emprendedora para transformar la cultura de tu empresa e impulsar el crecimiento a largo plazo*. España.



Fidel, C. P. (2011). *Redacción avanzada. Un enfoque lingüístico*. México: Pearson.

Gobierno de la República de Costa Rica. (19 de Julio de 2012). Ley de reconocimiento del lenguaje de señas costarricenses (Lesco) como lengua materna. *Ley 9049, alcance No99a*. San José, Costa Rica.

Gray, D., & Brown, S. M. (2012). *Gamestorming: 83 Juegos para innovadores, inconformistas y generadores del cambio*. Barcelona, España: Deusto S.A. Ediciones.

Imprenta Nacional. (s.f.). *La Gaceta*. Obtenido de <https://www.imprentanacional.go.cr/gaceta/>

Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónicos su reglamento*. Obtenido de https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_de_certificados_firmas_digitales_y_documentos_electronicos_y_su_reglamento.pdf

Imprenta Nacional. (s.f.). *Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento*.

Obtenido de Decreto Ejecutivo N° 37045-MPMEIC:

https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_proteccion_al_ciudadano_edincr.pdf

Keane, T. C. (s.f.). Obtenido de https://es.diytoolkit.org/media/DIY_Spanish.pdf.

Knapp, J. Z. (2016). Resolver Problemas y testar nuevas ideas en solo cinco días.

Kotler, P., & Gary, A. (s.f.). *Fundamentos de marketing*. Madrid: Pearson.

Lind, D., & Mason, R. (2000). *Estadística para Administración y Economía*. México: Mc Graw Hill.



Martha, M. (s.f.). *Comunicación Oral*. San José, Costa Rica: UCR.

Martínez, G., Ruiz, C., & Escriva, J. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. Madrid: Mc Graw Hill.

Mc Gregor, D. (1994). *El lado Humano de las Organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Megías, J. (s.f.). *Los 7 pecados capitales del emprendedor. Ensayo*.

Morales Martínez, F. (2018). *El arte de envejecer bien: consejos prácticos*. San José: EDNASSS-CCSS.

Muller, M. V. (s.f.). *Curso Básico de Redacción*. San José: UCR.

Osterwalder, A. P. (s.f.). *Generación Moedelos de negocios*. Barcelona, España: Deusto S. A. Ediciones.

Ostewalder, A. P. (2009). *Business Model Generation*.

Ostewalder, A. P. (2012). *Generación de modelos de negocio*. Barcelona: Deusto S. A. Ediciones.

Ostewalder, A. P. (2015). *Diseñando la propuesta de valor: como crear los productos y servicios que tus clientes están esperando*.

Barcelona, España: Deusto S. A. Ediciones.

Pacheco Salazar, V. (1997). *Comunicación escrita y oral*. San José, Costa Rica: GQ Impresos.

Pecina Hernández, J. (2004). *Ortografía, ejercicios para todos*. México: Pearson Educación.

Pérez Martínez, M. J. (2010). *Informática I*. México: Limusa S.A.

Presidencia de la República. (s.f.). *Conapan*. Obtenido de <https://www.conapam.go.cr/inicio/>

Procuraduría de la República. (s.f.). *Sistema costarricense de información Jurídica*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx

Ries, E. (2012). *El método de lean startup*. España: Deusto S. A. Ediciones.

Ries, E. (2013). *El método Lean Startup: Cómo crear empresas de éxito utilizando innovación continua*. . Deusto S.A. Ediciones.

Rodríguez, M., Gago, L., & Khokhar, S. (2005). *Organización del servicio y trabajos de secretariado*. Madrid: Mc Graw Hill.

Roth, B. (2017). *El hábito del logro. Alcanza tu máximo potencial y toma el control de tu vida*. Conecta.

Roxana, E. L. (2005). *Banca Comercial*. San José, Costa Rica: UNED.

Secretaría de Educación, Veracruz México. (2011). *Issuu*. Obtenido de Issuu: https://issuu.com/tisenriquelaubscher/docs/libro_de_informatica_ii_completo

Selman, H. (2017). *Marketing digital*. Ibukku.

Stoner, J. (1989). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Universidad Católica Boliviana. (noviembre de 2011). *Anotaciones para la atención de personas con discapacidad en servicios públicos y privados*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=d9zAlvX984s&t=7s>

Velásquez Alvarez, J. (2012). *Contabilidad de Costos*. Heredia, Costa Rica: EUNA.

Viceministerio Académico MEP. (2015). Transformación curricular. En *Fundamentación pedagógica de la transformación curricular*.



Willemien, B. (2017). *Thinking: Empowering People & Organizations through Visual Collaboration*. Bis Publishers B.V.

Recursos web

Foros y recursos Business Model Canvas

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

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

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

<https://gamestorming.com/>

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

Foros y recursos Lean Canvas

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

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

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

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

Herramientas de innovación Pública

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

Podcast recomendados

[Smart Passive Income](#), Patt Flynn

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

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

Libros para Emprendedores, Luis Ramos

Glosario de términos

Concepto	Definición
Archivística	Estudio teórico práctico de los principios de la gestión y almacenamiento de documentos e información.
Archivo	Lugar donde se resguardan y almacenan los documentos y la información.
Clasificar	Disponer u ordenar por clase.
Empresa	Es un sistema social donde se integra un conjunto de personas y medios con quienes pueden conseguir objetivos.
Firma digital	Método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad del mismo. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos, (denominados función hash), a su contenido y así generan una firma digital del documento.
Innovación	Capacidad de adaptarse a los cambios continuos del entorno.
Marca	Es el signo o medio que distingue los productos de una empresa en el mercado.
Marketing	Es el proceso de planificar y ejecutar la concepción del producto, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan tanto objetivos individuales como de las organizaciones.
Marketing interactivo	Es el conjunto de herramientas que emplean los trabajadores de la empresa para satisfacer al cliente.
Marketing mix	Conjunto de herramientas que debe combinar la dirección de marketing para conseguir los objetivos previstos. Utiliza productos, precio, distribución y comunicación.
Marketing viral	Consiste en propagar una idea a través de plataformas o redes sociales en internet.
Negocio	Es una actividad en la que se espera obtener éxito y beneficios.
Ordenar	Colocar de acuerdo a un plan
Software archivístico	Herramienta tecnológica para la administración, custodia y facilitación de la información.

Concepto	Definición
Emprendimiento	Es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad.
Emprendedor	Persona o grupo de personas que tienen la motivación o capacidad de detectar oportunidades de negocio, organizar recursos para su aprovechamiento y ejecutar acciones de forma tal que obtiene un beneficio económico y social por ello.
Persona emprendedora	Es aquella que busca resolver problemáticas, solventar necesidades propias o sociales, o aprovechar oportunidades a partir de ideas creativas en una estructura de negocio, ya sea con fines de lucro o no. La persona emprendedora requiere poseer un buen balance entre habilidades duras (o técnicas), habilidades blandas y habilidades emocionales, permitiéndole auto motivarse y auto superarse de manera constante y paralelamente atender las necesidades del proyecto y el equipo de trabajo.
Idea de negocio	Es el producto o servicio que quiero ofrecer al mercado. El medio para atraer a la clientela y obtener así beneficio económico. Idea que responde a una necesidad que demanda el mercado o a una oportunidad vislumbrada en el mismo (enfoque de mercado), y no a un capricho u ocurrencia del emprendedor o la emprendedora.
Oportunidad de negocio	Cualquier idea que se enfoque en la mejora de algo existente o bien en aprovechar tendencias y comportamiento del mercado. Ejemplo: encendedor, que evolucionó y optimizó el uso del fuego portátil, gracias a la oportunidad que brindó la nueva tecnología en su momento.
Innovación	Es la creación de cualquier bien, servicio o proceso que sea nuevo para la unidad de negocios. Es la herramienta clave de los empresarios, el medio por el cual aprovechan los cambios como una oportunidad.

Concepto	Definición
Modelo de negocio	Se define como la forma en que una empresa o emprendimiento desarrolla su negocio y genera ingresos. La estructuración de este modelo varía mucho según la identidad y el tipo de bien que ofrece cada emprendimiento. Incluso, en ocasiones es justo el modelo de negocio lo que diferencia a empresas similares, y lo que define cuál de ellas es más exitosa.
Propuesta de valor	Es el método a través del cual se definen los aspectos de un producto o servicio que un cliente puede necesitar. Es una manera de presentar todas las ventajas de ese producto o servicio que satisfacen los requisitos de un segmento del mercado determinado, algunas de las cuales los competidores no pueden ofrecer. En otras palabras, la propuesta de valor hace referencia a todo aquello que hace única y atractiva una idea de negocio para sus clientes.
Técnicas para generar ideas de negocios	Técnicas para generar ideas de negocios; por ejemplo: Lluvia de ideas, los seis sombreros para pensar, conexiones morfológicas forzadas, eligiendo idea final
Producto	En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo. Son bienes o servicios que ofrecen las empresas
Clúster	Grupo de empresas interrelacionadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.
Plan de vida	Planificación según los objetivos y las metas que tenga programadas una persona para cumplir con sus deseos y anhelos, esto puede ser tanto en el campo personal como así también en el profesional. Esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.



Concepto	Definición
Mercado	Es el grupo o población de posibles consumidores. Existe donde se presenta una demanda para un producto en particular. Los clientes pueden ser individuos privados, otras empresas o gobiernos.
Comprador óptimo definido	Es aquel individuo o empresa que tiene una necesidad en particular que puede ser resuelta por un emprendimiento y le reta a crear una solución para la necesidad específica a cambio de una promesa de compra. Es decir, es un cliente que plantea “si a través de su actividad de negocio usted me puede preparar una solución adecuada para lo que busco de esta manera y con estas características, yo le garantizo una compra numerosa.”
Prototipo	Hace referencia a la primera versión física o real que se desarrolla de algo (producto o servicio) y que sirve como modelo para la fabricación de los siguientes a modo de muestra. Es una excelente herramienta para probar antes de invertir y proceder a una extensa producción en serie de un producto. El propósito de su creación es que sus desarrolladores puedan advertir eventuales fallas en el funcionamiento y descubrir oportunidades de mejora.
Producto mínimo viable	Según Eric Ries, autor del famoso y recomendado libro “The Lean Startup” el producto mínimo viable es “la versión de un nuevo producto que permite a un equipo recolectar la máxima cantidad de APRENDIZAJE validado sobre clientes al menor coste.” Es decir, es una versión avanzada de un prototipo que ya está lo suficientemente depurada para lanzarse al mercado y cumplir los objetivos para los que fue creado.
Comercio	Es una actividad socioeconómica que consiste en el intercambio de valores, principalmente en forma de materiales, entre dos partes que consideran y acuerdan que aquello que intercambian tiene un valor igual o similar.
Competencia	Aquella empresa ajena que ofrece el mismo o similar valor al mercado meta de interés. Esto quiere decir que su actividad comercial compite directamente con la de otras empresas.



Concepto	Definición
Producto	Se define como cualquier bien o servicio que satisface las necesidades y deseos de un consumidor. Algunos productos son tangibles (productos físicos) y otros son intangibles (servicios). Del producto depende también toda la estrategia de mercadeo, al menos al inicio de una empresa.
Capacidad negociadora	Proceso que ocurre cuando dos partes tienen intereses en conflicto, pero también tienen una zona de conveniencia mutua donde la diferencia puede resolverse. Su propósito principal es resolver un problema conjunto, no ganarle a la otra parte.
Marca	Es el símbolo que representa a la empresa, ya sea gráfico o no. Es la síntesis máxima del propósito y el negocio que supone la empresa o emprendimiento, y constituye el principal instrumento de promoción e identificación de este.
Identidad	Es el conjunto de rasgos, características de una empresa, que la definen y la distinguen de otras.
Estudio de mercado	Es un conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado ante un producto o servicio. Analiza desde la oferta y la demanda, hasta los precios y los canales de distribución, tanto cualitativa como cuantitativamente.
Estrategia de comunicación	Se refiere al conjunto de acciones que recopila, procesa y distribuye conocimientos e información alrededor de la actividad del negocio, tanto a nivel interno como externo. Es una herramienta que permite organizar y conectar las distintas rutas de traslado de información con el objetivo de maximizar el propósito, el impacto y la rentabilidad del negocio.
Formalidad	El emprendimiento debe estar preparado para darse a conocer y aprovechar las oportunidades que esto atraiga a través de la credibilidad. Cumplir con los aspectos básicos de registro o formalización proyecta credibilidad y confianza en las personas.
Identidad Organizacional	Contar con una definición clara de objetivos, misión, visión, valores y descripción del equipo de trabajo, facilita el entendimiento del valor del emprendimiento o negocio.

Concepto	Definición
Identidad gráfica	El contenido teórico o noticioso que se comunica debe verse reforzado y respaldado por elementos gráficos como un logotipo, videos o imágenes que reflejen la esencia de la actividad del negocio y que hagan más sencillo su distribución.
Estrategias de marketing o mercadotecnia	Son un conjunto de acciones centradas en el consumidor cuyo fin es el de alcanzar los objetivos de negocio de la empresa con éxito. Buscan transmitir el mensaje de la empresa, posicionar la marca o el producto en la mente del consumidor y por supuesto aumentar las ventas y los recursos. Es un proceso estratégico de comunicación externa que inicia desde la definición del modelo de negocio y se extiende hasta la operatividad diaria, proponiendo congruencia y enfoque de las acciones hacia las metas organizacionales.
Sostenibilidad ambiental	Es la capacidad de continuar indefinidamente un comportamiento determinado. Esto quiere decir, que el término “sostenibilidad ambiental”, identificándolo como acción del ser humano, tiene que ver con la capacidad de conservar, proteger y extender la vida y el comportamiento del medio ambiente de forma indefinida, sin afectaciones graves y ojalá sin afectaciones leves.
Empresa social	Consiste en utilizar un modelo de negocio con las características de una empresa del sistema capitalista cuyo principal objetivo sea satisfacer las necesidades de la sociedad.
Emprendimiento social	Consiste en actividades o acciones sin fin de lucro que surgen con el propósito de alcanzar objetivos sociales y ambientales, generando empleo e ingresos. Está dirigido a solventar problemas o necesidades sociales.
Economía social solidaria (ESS)	Es el conjunto de actividades económicas y empresariales realizadas en el ámbito privado por diversas entidades y organizaciones, que satisfagan necesidades y generen ingresos comerciales con base en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, en las que se privilegien el trabajo y el ser humano. En la economía social solidaria, los



Concepto	Definición
	diferentes agentes involucrados se organizan y desarrollan procesos productivos, de comercialización, de financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer el interés colectivo de las personas que las integran y el interés general económico social de los territorios donde se ubican
Incubación	Proceso de formación y preparación de emprendimientos y proyectos de negocios en sus etapas iniciales, principalmente. Durante la incubación se evalúa la viabilidad técnica, financiera y de penetración de mercado de un negocio, se proporcionan servicios de apoyo operativo tales como la facilitación del espacio físico de trabajo, asesorías legales y de mercadeo, estrategia de ventas e incluso acceso a financiamiento y capital semilla.
Aceleración	Proceso de acompañamiento para emprendimientos y empresas cuyo objetivo es acelerar su crecimiento. . Durante la aceleración, se brinda apoyo técnico y práctico para abarcar nuevos mercados nacionales e internacionales y enfrentarse a nuevos retos como la expansión del negocio o la exportación, y se abren oportunidades directas de inversión ángel o capital de riesgo.
Crédito	Figura financiera que representa el préstamo temporal de una cantidad de dinero de una parte a otra a cambio de una devolución periódica a plazos donde a cada cuota se le adiciona un porcentaje de intereses. Un ejemplo claro y común de un instrumento de crédito son los préstamos bancarios.
Garantía	Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos y la salud legal o económica de alguna de las partes en una relación comercial, jurídica o financiera. En el caso de las empresas, al solicitar un crédito el solicitante deberá aportar garantías que representen mayor seguridad de cumplimiento para las partes involucradas. Esto facilita la aprobación de créditos, pues mitigan de alguna forma el riesgo de que todo salga mal.



Concepto	Definición
Inversión	<p>Es una colocación de capital en una figura de negocio con la intención de aportar al desarrollo de esta para obtener una ganancia futura. Esta acción supone renunciar a la posibilidad de un beneficio inmediato a cambio de uno más atractivo en el futuro. Una inversión, por supuesto, representa un riesgo para quien invierte, por lo que se suele analizar con detenimiento y minuciosamente las probabilidades de éxito del negocio que solicita o espera la inversión, tomando en cuenta factores como el capital humano, el modelo de negocio, la viabilidad del producto y las oportunidades en el mercado, entre otras.</p>
Capital semilla	<p>Es un instrumento de inversión diseñado para inyectar capital económico a una idea o proyecto de negocio que ya ha sido validado en el mercado positivamente, pero que necesita un impulso para poner en marcha el desarrollo de un prototipo, estudios de mercado, investigaciones, cubrir costos del proceso formalización, procesos de fabricación, confección y ventas. Es decir, por lo general la capital semilla se otorga a emprendimientos que aún no generan ingresos por ventas o que llevan poco tiempo haciéndolo.</p> <p>Este tipo de capital puede provenir de instituciones públicas y autónomas o de empresas e inversionistas del sector privado. Usualmente la institución que otorga la capital semilla pacta un compromiso y desarrolla un plan de ejecución del capital con quien recibe el dinero, para que este sea utilizado solo para el desarrollo del negocio y los fines para los cuales fue creado. Estos fondos no son reembolsables ni representan participación de terceros en el capital social de los negocios ni en sus acciones.</p>
Alianzas	<p>Son aquellas relaciones establecidas con individuos o entidades afines a los objetivos que se definen al emprender. Una alianza representa un acuerdo mutuo entre dos o más partes con el objetivo de que estas y sus actividades se agreguen valor entre sí de manera general o para un proyecto o proceso específico.</p>



Concepto	Definición
	Las alianzas pueden involucrar valor económico en efectivo o valor a través del canje de bienes y/o servicios.
Asociaciones	Son entidades conformadas por una serie de individuos que comparten un fin determinado y que comúnmente son creadas para representar los intereses de los asociados ante los diferentes sectores sociales.
Cámaras	Organizaciones conformadas por personas dueñas de pequeñas, medianas o grandes empresas de una industria determinada con el fin de elevar la productividad y la competitividad de sus negocios.
Cooperativas	Es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar una actividad económica o negocio usando una única figura legal. Este concepto de empresa se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales establecidos por los socios. En este caso, todos los miembros son dueños de la empresa. La administración está a cargo de todos los socios, los cuales gozan de igualdad en cuanto a derechos y obligaciones, así como en el peso de las decisiones, las cuales se definen por medio de votación. Cada socio representa un voto.
Persona física	Es toda aquella persona humana con la potestad de ejercer derechos y contraer obligaciones a título personal. En este caso, este individuo es quien asume todas las responsabilidades de la empresa.
Persona jurídica	Es una institución legal conformada por una o más personas físicas o jurídicas para cumplir un objetivo social y/o económico, que tiene la potestad igualmente de ejercer derechos y contraer obligaciones, pero que cuya responsabilidad es compartida entre las partes que la conforman.
Sociedad Anónima (S.A.)	Es una entidad jurídica en donde se participa como socio, por medio de una cantidad de acciones por un valor determinado. El capital social constituye un patrimonio distinto al

Concepto	Definición
	<p>personal. Se pueden constituir agencias o sucursales dentro y fuera de Costa Rica y realizar todo tipo de negocios.</p> <p>Si se quiere invertir o desarrollar alguna actividad, sin que el patrimonio personal responda por las deudas que se quiera adquirir, la sociedad es una perfecta opción, pues en ella responderá únicamente hasta el capital que haya sido aportado.</p>
Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)	Tiene casi las mismas características de una sociedad anónima. La independencia del patrimonio funciona exactamente igual a la S.A. Para su constitución se requiere igualmente un mínimo de dos personas que en este caso se denominan cuotistas. El capital social posteriormente puede ser traspasado a una sola persona. Para su administración, se requiere la existencia de un(a) gerente solamente, no obstante, se puede designar a un(a) subgerente también si se desea.
Impuestos	Tributos sin contraprestación exigidos por la ley, cuyo “hecho imponible” se define según la realización de negocios, actividades o hechos de naturaleza jurídica o económica que manifiestan la capacidad económica del quien tributa.
Contribuyente	Es toda persona física o jurídica obligada al pago de impuestos.
Exención	Es un supuesto comprendido en el hecho imponible de un impuesto que la ley exime de obligatoriedad de pago. Son diversas las razones por las que se define la exención del pago de impuestos para una persona física o jurídica, pero normalmente van ligados a la compensación por un aporte positivo al desarrollo socioeconómico del país.
Factura	Es un documento legal que indica y autentifica que se ha comprado o vendido un producto o se ha prestado o recibido un servicio. En la factura se incluyen todos los datos propios de la operación y de las partes, y su la emisión es de carácter obligatorio.
Fuentes de financiamiento	Estas incluyen entidades financieras, prestamistas, individuos, entre otros. En general, son las mismas independientemente del país donde se decida emprender un negocio.

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



Concepto	Definición
Encadenamientos productivos	Es el conjunto de enlaces entre los distintos conjuntos de empresas que componen cada etapa o eslabón de un determinado proceso productivo, para articularlos según sus capacidades, con el fin de que las empresas ganen competitividad en los mercados.

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

Apéndices

Estándar de cualificación





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)

3





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

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

Aprobación

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



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