

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD  
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA Y CERTIFICACIÓN  
SISTEMA DE EDUCACIÓN FORMAL



## TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA PRUEBA NACIONAL DE ESPECIALIDADES TÉCNICAS

# ACCOUNTING



# 2011

## PRESENTACIÓN

A raíz de la decisión por parte del Consejo Superior de Educación de eliminar los temarios y considerar los programas de estudio como marco límite para la confección de las pruebas nacionales, se presenta aquí la tabla de especificaciones para hacer viable este acuerdo.

Asimismo, se describen los fundamentos teóricos del modelo de medición que se ha utilizado para elaborar las pruebas nacionales, las consideraciones básicas que se deben tener presentes en su construcción, los conceptos de validez y confiabilidad inherentes al modelo.

El proceso de elaboración de las pruebas nacionales consta de diversas etapas, cada una con diferentes demandas técnicas y plazos establecidos. Para el diseño de estas pruebas a partir del año 2009, se tomarán como punto de partida los programas de estudio vigentes y la ponderación que realicen los docentes de todo el país en cada una de las especialidades por medir; esta determinará los pesos porcentuales por unidad (área o tema), objetivo y su respectivo contenido. Después de esta fase, se continuará con la construcción y validación de los ítems y el montaje de la prueba, la cual será sometida al criterio de profesionales especializados en los campos de la medición y la evaluación educativas (art. 93, cap. 4, Reglamento de evaluación de los aprendizajes).

La tabla de especificaciones de cada especialidad está concebida como un conjunto coherente de objetivos y contenidos considerados relevantes, útiles y aplicables en la comprensión global de cada una de las especialidades.

## OBJETIVOS DE LAS PRUEBAS NACIONALES

Según el artículo 91 del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes, las pruebas nacionales tienen, entre otros, los siguientes objetivos:

- Contribuir a la formación integral de los estudiantes.
- Coadyuvar en la determinación de la promoción de los educandos.
- Incorporar con base en los resultados obtenidos por los estudiantes en las respectivas Pruebas Nacionales, en la medida que lo permite esta información, las medidas correctivas necesarias, conducentes al mejoramiento cualitativo de los procesos de la enseñanza y el aprendizaje en aquellas áreas donde el Sistema Educativo lo requiera.
- Establecer un mecanismo que permita obtener información confiable sobre los logros alcanzados al final del respectivo ciclo educativo.
- Ofrecer a los estudiantes un desafío académico que contribuya a mejorar sus posibilidades de éxito para su incorporación a los ciclos o niveles educativos inmediato superiores o al mundo del trabajo.
- Establecer, en forma individual y colectiva, el nivel de logro académico general obtenido por los estudiantes egresados de los respectivos ciclos o niveles, en relación con los criterios definidos en el currículum nacional básico.
- Promover una actitud de superación académica en los profesionales de la docencia, motivándolos para que aporten lo mejor de sus conocimientos en búsqueda de un mayor y mejor aprendizaje de los educandos.
- Motivar a los padres de familia para que se incorporen al proceso educativo y contribuyan con el éxito de sus hijos.
- Hacer de los exámenes nacionales un recurso adecuado para el proceso de control del rendimiento escolar.

## REFERENCIA TEÓRICA

### 1. El modelo de medición con referencia a normas

A partir del año 1999, por decisión del Consejo Superior de Educación, las pruebas nacionales de la educación formal se empezaron a elaborar siguiendo el modelo de medición con referencia a normas. Este modelo, proveniente de la psicometría, se utiliza para establecer el estatus de un individuo en relación con el desempeño de otros en una prueba particular, de acuerdo con el número o porcentaje de ítemes contestados correctamente, o también, el número de puntos acumulados; emplea en la prueba el mayor número de ítemes posible para hacer más confiable la medición y así poder discriminar entre individuos con el fin de ubicarlos en una determinada posición y, de acuerdo con ella, asignarles una nota. Los resultados usualmente se expresan en un solo puntaje, que resume lo que el estudiante es capaz de obtener en toda la prueba (Worthen y Sanders, 1987). Según Gronlund y Linn (1990), una prueba construida bajo este modelo, está diseñada para proveer una medición de desempeño que es interpretable en términos de la posición relativa de un individuo en algún grupo conocido.

Por su parte Brown (1976) afirma que este modelo utiliza, para la representación de los resultados, la curva de distribución normal, como la forma ideal en que deben dispersarse los resultados del grupo, por lo tanto, deben utilizarse ítemes con diferentes niveles de dificultad para que se produzca la dispersión requerida, de manera que los puntajes puedan ajustarse en una curva normal; por ello se prescinde de los ítemes muy fáciles y muy difíciles ya que no permiten establecer diferencias entre grupos.

Algunas de las fortalezas que se atribuyen a este modelo son: la interpretación objetiva de los resultados, la comparación del individuo con el del grupo y entre grupos y, la utilidad para seleccionar individuos (acreditación, admisión, becas, aprovechamiento escolar, entre otras).

Cinco consideraciones básicas, (Popham,1990), que se deben tener presentes en la construcción de una prueba escrita y que guían el proceso de construcción de las pruebas nacionales, son:

1. Determinación del número de ítemes por construir para cada objetivo, criterio, contenido o constructo que se proponga.
2. Definición de la muestra de objetivos, criterios o conceptos propuestos.
3. Determinación de evidencia de confiabilidad.
4. Descripción del comportamiento por medir.
5. Determinación de evidencia de validez.

### 2. Validez y confiabilidad en la medición

Los resultados de las pruebas deben evidenciar validez y confiabilidad, para así fundamentar la toma de decisiones

## 2.1 Validez

Para medir el rendimiento académico mediante las pruebas nacionales, es necesario determinar hasta dónde se pueden utilizar legítimamente los resultados obtenidos, de acuerdo con el propósito para el que se les destinó. Esquivel (1990) define la validez de los resultados de una prueba como aquella característica por la cual la prueba mide lo que debe medir o cumple la función para lo que fue creada. La validez es una cuestión de grado y es siempre específica de algún uso particular. Gronlund (1990) sostiene que cuando se recurre a este vocablo, es conveniente tener presente que la validez pertenece a los resultados y no al instrumento.

La validez en las pruebas con referencia a normas, de acuerdo con Brown (1976), se puede conceptualizar de tres formas: validez de contenido, validez relacionada con el criterio (predictiva) y validez conceptual (de constructo). Esta conceptualización está de acuerdo con los estándares clásicos establecidos por la American Psychological Association (1974), y es coherente con lo expresado por Kerlinger (1985), Borg y Gall (1993) y por Dooley (1995).

La validez de contenido estriba en una especificación del universo del cual se toma una muestra; es la correspondencia entre el ítem de una prueba y el objetivo que se propone medir (Payne, David. 1992).

Para Messick (1989), la evidencia de validez se obtiene de las inferencias derivadas de las puntuaciones de la prueba u otros indicadores; por lo tanto, lo esencial en la validez es el significado, relevancia y utilidad de las puntuaciones y las consecuencias sociales que acarrea el uso de esas puntuaciones.

Según Gronlund (1990), se logra mayor seguridad en la validez de contenido si se siguen los siguientes pasos:

1. Presentar por separado la lista de contenidos y la de objetivos que van a ser medidos en la prueba. Esta debe derivarse de los objetivos y de los contenidos en que se hace hincapié dentro del programa de estudio.
2. Los contenidos y sus correspondientes objetivos se deben ponderar en términos de su importancia relativa y del tiempo que se dedica a su instrucción, entre otros.
3. La tabla de especificaciones debe mostrar el énfasis relativo que se da a cada tópico de la materia y a cada objetivo.
4. La prueba debe construirse de acuerdo con la tabla de especificaciones. Cuanto más correspondencia exista entre las partes que la componen y las especificaciones que se indican en la tabla, mayor será la probabilidad de que las respuestas de los estudiantes tengan un grado elevado de validez de contenido.

Esquivel (2001), recomienda basar el diseño de la tabla de especificaciones en áreas y estas a su vez en contenidos más específicos, y emplear alguna taxonomía para catalogar la complejidad cognitiva con que se quiere medir los contenidos. Además, expresa que hay diferentes maneras de denominar esos niveles de complejidad cognitiva, de acuerdo con la taxonomía que se emplee, aunque la más popular es la de Bloom y sus colaboradores. Debe tenerse en mente, agrega el autor, que la tabla de especificaciones es un instrumento que se emplea con el propósito de tener alguna seguridad de que la prueba sea una muestra representativa de los contenidos considerados para ser medidos y los niveles taxonómicos con que se quiere medir esos contenidos. Dentro de este paradigma, la evidencia de que la prueba es una muestra representativa de la totalidad de los contenidos considerados para ser medidos, es una información fundamental para establecer la validez de la interpretación de los resultados.

En procura de garantizar la evidencia de validez de los resultados de las pruebas nacionales, los sujetos sometidos a la medición, deben tener conocimiento previo de los contenidos y objetivos que constituyen el marco de referencia para la prueba.

Además, antes del montaje de la prueba debe analizarse la coherencia del ítem con el objetivo por medir y su respectivo contenido, este proceso debe ser realizado por un mínimo de cinco jueces, quienes juzgarán, a priori, si cada ítem mide lo que se pretende que mida.

## **2.2 Confiabilidad**

Payne (1992) afirma que la confiabilidad es el grado con que una prueba refleja puntuaciones verdaderas o una varianza con ausencia de errores provocados por factores que intervienen en una medición real. En otras palabras, la prueba debe ser capaz de producir resultados consistentes. Gronlund y Linn (1990) expresan que la confiabilidad, después de la validez, es la segunda cualidad en importancia para una prueba. Las diferentes formas para estimar la confiabilidad reflejan también diferentes tipos de consistencia en los resultados. La confiabilidad se refiere a los resultados de la medición.

Según Kerlinger (1998), es posible enfocar la definición de confiabilidad en tres formas. Un primer enfoque se sintetiza con la pregunta: ¿se obtendrán resultados iguales o similares si se mide el mismo conjunto de objetos una y otra vez, con el mismo instrumento de medición o con uno comparable? Esta pregunta implica una definición de confiabilidad en términos de estabilidad, seguridad y predictibilidad.

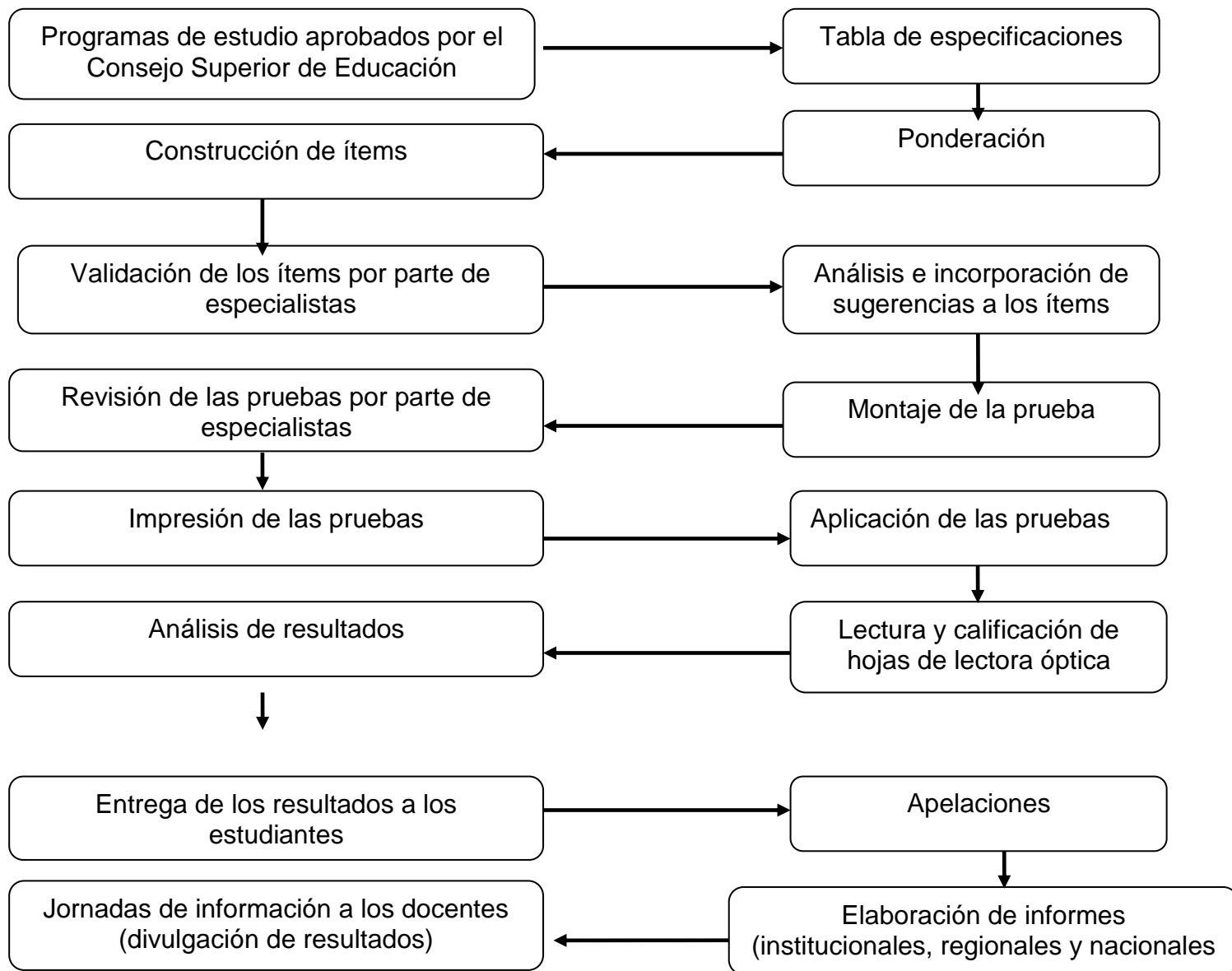
Un segundo enfoque se resume en la pregunta: ¿son las medidas obtenidas por un instrumento de medición las medidas “verdaderas” de la propiedad medida? Esta es una definición de exactitud.

Existe un tercer enfoque para la definición de confiabilidad: ¿qué cantidad de error de medición existe en un instrumento? En otras palabras, la confiabilidad puede definirse como la ausencia relativa de errores de medición de un instrumento.

En las pruebas nacionales elaboradas utilizando el modelo con referencia a normas, la confiabilidad se determina por medio del coeficiente ALFA DE CRONBACH, que indica el grado de consistencia interna de la prueba y a la vez resume todos aquellos factores asociados al error de medición. Esta consistencia entre los elementos de la prueba es influida por dos

fuentes de varianza de error: muestreo del contenido y heterogeneidad del área examinada. Cuanto más homogénea sea la prueba, es decir, cuanto más congruentes sean los elementos que la constituyan en relación con la medición del constructo preestablecido, mayor será su consistencia interna. Estas fuentes de error pueden cuestionar la validez de los resultados de una prueba, a pesar de que estos resultados sean confiables; así, según Aiken (1996), una prueba puede ser confiable sin ser válida, pero no puede ser válida si no es confiable. La confiabilidad es una condición necesaria, pero no suficiente para la validez.

**Esquema del proceso de elaboración de las pruebas nacionales, modalidad técnica, análisis de resultados y confección de informes, año 2011**





**TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LAS PRUEBAS NACIONALES DE ACREDITACIÓN  
DE LAS ESPECIALIDADES TÉCNICAS**

**CONTABILIDAD**

<b>NOMBRE DEL TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>
<b>1: CONTABILIDAD</b>	1. Resolver casos que impliquen el registro de transacciones comerciales.	<b>Ciclo contable en una empresa comercial y de servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de transacciones por medio de               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asientos de diario, ventas y sus elementos, compras y sus elementos, asientos de costo de ventas, asientos de cierre, (ingreso-gasto), asientos de ajuste (ingreso-gasto)</li> </ul> </li> </ul>
	2. Resolver casos que contemplen el manejo y registro de las cuentas corrientes del efectivo y caja chica según casos específicos.	<b>Control contable del efectivo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fondo de caja chica y sus asientos de ajuste               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación, reembolsos, arqueos, ajuste por cierre contable, disminución, aumentos, eliminación</li> </ul> </li> <li>● Conciliación bancaria y sus asientos de ajuste Saldos ajustados, libros a bancos, bancos a libros</li> </ul>

<b>1: CONTABILIDAD</b>	<p>3. Resolver casos relativos a cuentas por cobrar, método de estimación de cuentas incobrables, documentos e hipotecas por cobrar.</p>	<p><b>Control contable de las partidas por cobrar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas por cobrar <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro</li> </ul> </li> <li>• Métodos para registrar incobrables <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancelación directa (legal)</li> </ul> </li> <li>• Métodos de estimación de incobrable <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje sobre ventas netas al crédito</li> <li>- Porcentaje sobre las cuentas por cobrar a clientes</li> <li>- Método de cédula de antigüedad de saldos</li> </ul> </li> <li>• Registro contable de la eliminación de la cuenta por cobrar (método directo y estimaciones).</li> </ul>
	<p>4. Resolver casos contables sobre partidas por pagar, su registro, valuación y presentación en los estados financieros, e inventarios por los diferentes métodos y bases.</p>	<p><b>Control contable de las cuentas por pagar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro</li> <li>- Presentación estados financieros</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos e hipotecas por pagar. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro a corto y largo plazo según la operación que los originó</li> </ul> </li> </ul> <p>Cálculo de intereses (incluido, no incluido, interés sobre saldo, ajustes y pago).</p>
		<p><b>Control contable del inventario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro contable <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de registro (periódico – perpetuo)</li> </ul> </li> <li>• Bases de valuación <ul style="list-style-type: none"> <li>- Base del costo, base del costo mercado el más bajo, precio de ventas</li> </ul> </li> <li>• Métodos de valuación</li> </ul>

<b>1: CONTABILIDAD</b>	5. Resolver casos que impliquen el registro de transacciones con propiedad, planta y equipo, recursos naturales.	<b>Control contable de la propiedad, planta y equipo.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad, planta y equipo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro, métodos de depreciación, línea recta, suma de dígitos, corrección de tasas de depreciación, cambio, baja o retiro de activos</li> </ul> </li> <li>• Recursos naturales. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de la adquisición y formas de explotación</li> <li>- Costos en que se incurre en su adquisición</li> </ul> </li> </ul> <b>Métodos de distribución del costo por agotamiento</b>
<b>2: MATEMATICAS FINANCIERAS</b>	1. Resolver casos que impliquen cálculos con la utilización de fórmulas de matemática financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Matemática financiera.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés simple</li> <li>- Descuento simple</li> <li>- Descuento por pronto pago</li> <li>- Interés compuesto</li> </ul> </li> </ul>
<b>3: NORMATIVA LEGAL CONTABLE</b>	1. Distinguir conceptos relativos a la legislación aduanera.	<b>Legislación aduanera.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• B/L</li> <li>• Flete</li> <li>• Aforo</li> <li>• Bultos</li> <li>• Atados</li> <li>• Paletas</li> <li>• Factura</li> <li>• Arancel</li> <li>• Incoterms.</li> <li>• N.A.U.CA.</li> <li>• C.A.U.CA.</li> <li>• Almacenaje.</li> <li>• Exoneración.</li> <li>• Carta crédito.</li> </ul> <b>Reexportación</b>

<b>3: NORMATIVA LEGAL CONTABLE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reimportación.</li> <li>• R.E.C.A.U.C.A.</li> <li>• Orden de pedido.</li> <li>• Factura comercial.</li> <li>• Póliza de seguros</li> <li>• Facturas de acarreo</li> <li>• Derechos aduaneros</li> <li>• Importación Temporal</li> <li>• Gastos de almacenamiento</li> <li>• Carga, descarga, trasbordo</li> <li>• Importaciones y exportaciones</li> <li>• Reimportación, Depósito Aduanero</li> <li>• Reglamento a la ley general de aduanas</li> </ul>
	2. Calcular las modalidades de pago para los tipos de jornada laboral, las indemnizaciones por cesación de la relación laboral (preaviso, auxilio de cesantía), vacaciones, aguinaldo y embargo salarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas: ordinaria y extraordinaria. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo</li> <li>- Modalidades de pagos</li> <li>- Feriados y asuetos</li> <li>- Descansos</li> </ul> </li> <li>• Suspensión y terminación de la relación laboral.</li> <li>• Preaviso y auxilio de cesantía de acuerdo con la nueva ley de protección al trabajador.</li> <li>• Vacaciones y aguinaldo.</li> <li>• Embargo salarial.</li> </ul>

<b>3: NORMATIVA LEGAL CONTABLE</b>	3. Resolver casos donde se calcule y registre el costo de las mercaderías importadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de costo de los materiales adquiridos en mercados locales e internacionales.</li> <li>• Costo de mercado, impuesto de ventas, fletes, otros costos.</li> </ul>
	4. Identificar los elementos de los contratos de trabajo, las obligaciones y prohibiciones de patronos y trabajadores y la Ley de Protección al Trabajador.	<p><b>Legislación laboral aplicada.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de trabajo y sus generalidades.</li> <li>• Ley de Protección al Trabajador. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto</li> <li>- Fondo de capitalización</li> <li>- Fondo de ahorro</li> </ul> </li> </ul>
	5. Resolver casos que involucren el cálculo y registro del impuesto de ventas, bienes inmuebles, impuesto sobre la renta, régimen de contribución simplificada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de impuesto sobre las ventas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculos</li> <li>- Registros contables</li> </ul> </li> <li>• Ley y reglamento del impuesto sobre la renta. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos parciales</li> <li>- Percepción de la renta (utilidades, rendimientos financieros, en la fuente, asalariado, actividad lucrativa)</li> </ul> </li> <li>• Régimen de contribución simplificada <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Cálculos</li> <li>⇒ Impuesto de renta</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Impuesto sobre ventas</b></p>

NOMBRE DEL TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
<p><b>4: CONTABILIDAD DE COSTOS</b></p>	<p>1. Clasificar los diferentes costos dentro de una empresa manufacturera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de los costos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Según su función: <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Mercadeo</li> <li>⇒ Financieros</li> <li>⇒ Manufactura</li> <li>⇒ Administrativos</li> </ul> </li> <li>- Según la oportunidad en que se registran: <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Históricos</li> <li>⇒ Predeterminados</li> </ul> </li> <li>- De acuerdo con la actividad, departamento, centro de costo o producto: <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Directos e indirectos</li> </ul> </li> <li>- De acuerdo con el comportamiento según su nivel de actividad: <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Fijos, variables, semivARIABLES, según rangos relevantes de producción</li> </ul> </li> <li>- De acuerdo con la forma de acumulación <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Órdenes específicas</li> <li>⇒ Procesos continuos</li> <li>⇒ Clases o montajes</li> <li>⇒ absorción</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

NOMBRE DEL TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
<p style="text-align: center;"><b>4: CONTABILIDAD DE COSTOS</b></p>	<p>2. Resolver casos donde se determine el costo total, costo unitario y el precio de venta, por órdenes específicas, y departamentalización.</p>	<p><b>Determinación del costo total, costo unitario y precio de venta.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo total, costo unitario y precio de venta. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulación de los elementos del costo para obtener el costo total, costo unitario</li> <li>- Volumen de producción y capacidad de planta o taller</li> <li>- Costos de operación <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Gastos de distribución</li> <li>⇒ Gastos de administración</li> <li>⇒ Costo integral de financiamiento</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Órdenes específicas.</li> <li>• Elementos del costo <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales</li> <li>- Mano de obra <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Directa</li> <li>⇒ Indirecta</li> </ul> </li> <li>- Costos indirectos de fabricación</li> </ul> </li> <li>• Departamentalización. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pronósticos departamentales de los costos indirectos de fabricación</li> <li>- Métodos para el prorrateo</li> <li>- Tasas departamentales de costos indirectos de fabricación</li> <li>- Asignación de costos indirectos por medio de tasas y control de costos reales</li> <li>- Cálculo de las variaciones por sobre o subaplicación de costos indirectos</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>4: CONTABILIDAD DE COSTOS</b></p>	<p>3. Calcular cada una de las variaciones de los tres elementos del costo por el método de 7 variaciones y el costo unitario por elementos de costo a partir de la producción equivalente.</p>	<p><b>Variaciones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variaciones de materiales. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio</li> <li>- Eficiencia o cantidad</li> </ul> </li> <li>• Variaciones de mano de obra. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio o tasa</li> <li>- Eficiencia</li> </ul> </li> <li>• Variaciones de costos indirectos de fabricación. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Volumen de capacidad</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Costos por procesos continuos y departamentales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos por proceso vrs costos por ordenes específicas de producción.</li> <li>• Flujo físico de producción por departamentos.</li> <li>• Cálculo de la producción equivalente por elemento del costo.</li> <li>• Costo unitario por elemento del costo.</li> <li>• Valuación de las unidades terminadas y transferidas.</li> <li>• Valuación del inventario de producción en proceso para varios departamentos.</li> </ul>
---	---	--



NOMBRE DEL TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
<p style="text-align: center;"><b>5: PRINCIPIOS DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO</b></p>	<p>1. Identificar los diferentes conceptos relacionados con la acción de la auditoría, y el propósito de las normas internacionales de auditoría, con respecto al control interno de las entidades.</p>	<p><b>Generalidades de la auditoría.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptos</li> <li>- Principios éticos que rige al auditor</li> <li>- Especialidades (financiera, operativa, administrativa, fiscal, sistemas)</li> <li>- Tipos (externa, interna)</li> </ul> </li> <li>• <b>Normas internacionales de auditoría.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NIA 210: Términos de los trabajos de auditoría</li> <li>- NIA 220: Control de calidad para el trabajo de auditoría</li> <li>- NIA 230: Documentación</li> <li>- NIA 240: Fraude y error</li> <li>- NIA 250: Consideración de leyes y reglamentos en una auditoría de estados financieros</li> <li>- NIA 300: Planeación</li> <li>- NIA 310: Conocimiento del negocio</li> <li>- NIA 320: Importancia relativa de la auditoría</li> <li>- NIA 400: Evaluación de riesgos y control interno</li> <li>- NIA 500: Trabajos iniciales</li> <li>- NIA 510: Trabajos iniciales, balances de apertura</li> <li>- NIA 520: Procedimientos analíticos</li> <li>- NIA 530: Muestreo de auditoría</li> <li>- NIA 600: Uso del trabajo de otro auditor</li> <li>- NIA 610: Consideración del trabajo de auditoría interna</li> <li>- NIA 700: El dictamen del auditor sobre los estados financieros</li> </ul> </li> </ul>

NOMBRE DEL TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
<b>6: PRESUPUESTO Y ESTADÍSTICA</b>	1. Resolver casos relacionados con la preparación de los presupuestos de ventas, producción, materiales, mano de obra directa, gastos de fabricación y de operación, estado de resultados proyectados.	<b>Presupuestos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de ventas.</li> <li>• Presupuesto de producción.</li> <li>• Estado de resultados proyectados.</li> <li>• Presupuesto de gastos de operación.</li> <li>• Presupuesto de mano de obra directa.</li> <li>• Presupuesto de gastos de fabricación.</li> <li>• Presupuesto de materiales (consumo y compras).</li> </ul>
	2. Identificar los conceptos y características empleados en la estadística.	<b>Introducción a la estadística.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística.</li> <li>• Conceptos básicos en el campo estadístico.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad estadística</li> <li>- Característica</li> <li>- Observación</li> <li>- Población</li> <li>- Muestra</li> <li>- Selección de muestras</li> </ul> </li> <li>• Conceptos y características de los métodos de recolección de datos no existentes.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación</li> <li>- Entrevista</li> <li>- Registro</li> <li>- Correo</li> </ul> </li> </ul>

NOMBRE DEL TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
<b>6: PRESUPUESTO Y ESTADÍSTICA</b>	3. Calcular medidas de tendencia central para datos agrupados y no agrupados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de tendencia central para datos no agrupados.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La media aritmética o promedio simple</li> <li>- La media aritmética ponderada</li> <li>- La mediana (Me)</li> <li>- La moda (Mo)</li> </ul> </li> <li>• Medidas de tendencia central para datos agrupados.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La moda (Mo)</li> <li>- La mediana (Me)</li> <li>- La media aritmética</li> </ul> </li> </ul>
	4. Reconocer formas de presentación de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de datos y tipos de gráficos.</li> </ul>

NOMBRE DEL TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDOS
<p style="text-align: center;"><b>7: ACCOUNTING</b></p>	<p>1. Identifying cash elements, current and debit account, petty cash and its importance for the companies, security systems, equipment and cash transactions in foreign currencies</p>	<p><b>Countable cash control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition and importance of: Cash, Banks, Petty cash, Cash proof, Treasury, Current Accounts, Debit accounts among others.</li> <li>• Bank reconciliation and adjusting entries; for example, Adjusted balance, from books to bank, from banks to books, Adjusting entries and others.</li> <li>• Petty cash fund: Concept and importance, The custodian and their responsibilities, Documentation (voucher, petty cash voucher, refund formulas)</li> <li>• Petty cash transactions (Creation, refunds, cash proof, adjusting entries for the closing accounts, decreases, increases, settlement</li> <li>• Security systems: Safe deposit box, Allotment systems, Cameras – Alarms, Microfilm - Insurance, Vaults, and others.</li> <li>• Presentation of cash in national and foreign currencies in the financial statements and footnotes.</li> </ul>
	<p>2. Identifying accounts receivable based on their nature and origin, methods of registering uncollectible accounts.</p>	<p><b>Countable control to charge and pay.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Account receivable registering: Origin of the account, Discounts (gross and net methods), Collections, Accounts receivable in cards and their processing.</li> <li>• Methods of registering uncollectible accounts: Direct method (legal), Administrative collection, Judicial collection, Tributary administration criterion, Accounting record of the uncollectible account establishment, reopening and collection of an uncollectible account.</li> <li>• Factoring of account receivable: concept and importance.</li> <li>• Accounts receivable in financial statements and footnotes at the Balance.</li> </ul>
	<p>3. Identifying investments in negotiable values in short and long terms, its valuation and presentation in financial statements in accordance with standard norms.</p>	<p><b>Countable control of negotiable title</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketable securities: Concept and importance, Capital market in C.R and the National Stock Exchange, Classification of securities Term (short, long term, and fixed), Profitability</li> <li>• Valuation methods and Registering: Market, Lowest cost or market,</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>7: ACCOUNTING</b></p>		<p>Accounting records, Adjusting entries, Adjustments for interests and for the market fluctuation, Sale and redemption in temporary investments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanent investments in liabilities (obligations): Valuation and registering methods: Cost, Market, Cost or market, Accounting records, Acquisition, Interest collection due date, Intermediate date of interest collection, With premium or discount, Adjusting entries Interests, premium, discount, par value, Lowest cost or market.</li> <li>• Investment on stocks and marketable equity securities: Valuation and registering methods, Cost or market, Economic method, Lowest cost or market method, Accounting record, Authorization</li> <li>• Financial Statements: Investments, Permanent and transitory, In stocks, Footnotes</li> <li>• Investment in foreign currencies: Accounting process, Transitory investment, Permanent Investment, Investment in stocks</li> <li>• Issue of marketable securities: Concept and importance, Financing means</li> <li>• Temporary obligations in securities: valuation and Registering methods, Market, Cost, Accounting record</li> <li>• Issues and obligations: Financial Statements, Long-term, Short-term</li> </ul>
	<p>4. Analyzing deferred assets, its register, valuation and presentation in financial statements with standard norms.</p>	<p><b>Countable control of deferred assets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In advanced (prepaid) payments in national and foreign currencies: Concept, Registering, Adjusting entries, Accounting Closure, Differential swap</li> <li>• In advance payment to suppliers in national and foreign currencies: Concept, Registering, Adjusting entries, Accounting Closure, Differential swap.</li> <li>• Prepaid insurance in national and foreign currencies: Concept, Registering, Adjusting entries, Accounting closure, Differential swap</li> <li>• Other in-advanced payments in national and foreign currencies: Concept, Registering, Adjusting entries, Accounting closure, Differential swap</li> <li>• Undone expenses: Concept, Registering, Adjusting entries,</li> </ul>

<b>7: ACCOUNTING</b>		<p>Accounting closure, Differential swap</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Current regulation: national, international (just mention it)</li> </ul>
	<p>5. Registering intangible assets, valuation and amortization and presentation of the financial statements in accordance with standard norms.</p>	<p><b>Countable control intangible assets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intangible assets: Concept and importance. Examples: Key law, mark law, Copyright, Organizational costs, Research and development expenses, Assets under special conditions, Improvements for leasing property, Land to use in future.(mentioned only), Other.</li> <li>• Categorization of intangible assets: Depreciable ,Non depreciable</li> <li>• Methods of accounting: Right (assets) and Expenses(expenses)</li> <li>• Legislation related to intangible assets</li> <li>• Method of straight line depreciation.</li> <li>• Transactions with intangible assets: Acquisition, Capital outlays, Non-capital disbursements, Leases, Asset Renewal, Neglect and extinction of active, asset, Sale, Change the asset.</li> <li>• Methods of changing assets: Legal, Bonus</li> <li>• Countable register of all transactions applied to intangible assets.</li> </ul>
	<p>6. Identifying liabilities and deferred contingents, their valuation, estimation and presentation in financial statements in accordance with standard norms.</p>	<p><b>Countable control of liabilities and deferred contingents.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepaid income in national and foreign currency: Concept, Records, Adjustment, Accounting closing, Differential Exchange</li> <li>• Collections in advance in national and foreign currency: Concept, Records, Adjustment, Accounting closing.</li> <li>• Other collections in advanced in national and foreign currency: Concept, Record, Adjustment, Accounting closing, Differential Exchange</li> <li>• Non marketable incomes: Concept, Records, Adjustment, Accounting closing, Differential Exchange</li> <li>• Contingent liabilities in national and foreign currency</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>7: ACCOUNTING</b></p>	<p>7. Identifying different patrimonial accounts in accordance with standard norms.</p>	<p><b>Patrimony countable control.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definitions of different accounts in the patrimony: Patrimony, Accounting accounts and social capital. Surplus accounts, Profit accounts, Dividends, Reserves</li> <li>• Current normative: national, international (just reading)</li> <li>• Entries that integrate the patrimonial section: Partners' contributions</li> <li>• Stock companies: Characteristic of the common and preferred actions, Confirmation Balance after opening, Accounting dividends' procedures.</li> <li>• Accounting stocks management in treasury to purchase and donate: Stock companies patrimonial section.</li> <li>• Accounting management from the common and preferred dividends' distributions and income tax pretensions: Opening with common and preferable stocks.</li> </ul>
	<p>8. Prepare a manual and digital accounting system for agricultural exploitation activities.</p>	<p><b>Countable system for agricultural and touristic enterprises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualization, characterization and accounting records of agricultural companies: Agricultural, Livestock, Cattle farming Agricultural and Livestock industry, Family owned, Small, Mid and Large sized</li> <li>• Types of production by activity and their special legislation : Agricultural (Permanent and Seasonal), Cattle farming (Livestock</li> <li>• Bovine (dairy, feeder cattle, dual purpose) )</li> <li>• Accounting systems for a Shared Financial Services Center</li> <li>• Integrated systems US – SAP, JP EDWARDS</li> <li>• Record keeping for an agricultural company</li> <li>• Conceptualization, characterization and accounting records of tourism enterprises and their special legislation: Hotels, Rooms, Casinos, Swimming pools. Restaurants (Food, Beverages), Travel Agencies (Recreation, tours and entertainment), National Parks and Reserves, Transportation of passengers, Aviation</li> <li>• Accounting records of a tourism enterprise.</li> </ul>

<b>7: ACCOUNTING</b>	9. Identifying the most relevant aspects about cooperatives.	<p><b>Countable control of the cooperatives enterprises and solidarity associations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperative philosophy: General information about cooperative enterprises, the purpose of cooperative enterprises, Types of cooperative enterprises in Costa Rica.</li> <li>• General accounting procedures for cooperative enterprises: Interests on certificates of contribution prior and after the closing of operations, Surplus for the period, Reserves, Surplus to be distributed and legal withholding of the income tax on the latter. Capitalization of non distributed surplus. Withdrawal of an associate.</li> <li>• Savings and Loan Associations: Nature</li> <li>• Compulsory and voluntary contributions of the associates.</li> <li>• Annual distribution of profits: Dividends, Reserves: Relief and assistance, Various activities, Use of reserves</li> <li>• Withdrawal of an associate with or without the administration of severance pay on the part of the association</li> </ul>
	10. Distinguishing situations that involve the use of the cash flow and the change in the status of the financial position based on cash.	<p><b>Cash flow and currency exchange in the financial position with zero base.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectives of the Cash Flow and the Change in the Status of the Financial Position Based on Cash..</li> <li>• Financial control of the cash</li> <li>• Methods to Develop the Cash Flow and the Change in the Status of the Financial Position based on Cash.</li> </ul>
	11. Identifying cases that involve the use of Cash flow and the Change in Status of the Financial Position Based on the Working Capital	<p><b>Working capital and exchange state in the financial position based on the working capital</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Working capital</li> <li>• Change in the Status of the Financial Position</li> </ul>



<p style="text-align: center;"><b>7: ACCOUNTING</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial control of the Working capital.</li> <li>• Methods to Develop the Analysis of the Working Capital</li> </ul>
	<p>12. Identifying records for the leasing contracts on operations and capital for two individuals that intervene in the contract, according to the laws.</p>	<p><b>Leasing contract</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leasing contract: concepts, Characteristics</li> <li>• Types of leasing contracts: Operation, Capital (Leasing), Financing option, Direct sale</li> <li>• Amortization table for a leasing contract.</li> <li>• Accounting record for a leasing contract: Operation: Lessor and Lessee. Capital: Lessor and Lessee</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>8: TECHNOLOGY APPLIED TO ACCOUNTING</b></p>	<p>1. Identifying the available tools for the handling of different resources, as well as History of computer science.</p>	<p><b>Technological accounting tools</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basic norms to use a computer: computing equipment (Computers, Peripheral. Equipment, Compact discs and Storage devices (compact disc, key USB, zip drives, diskettes).</li> <li>• Working habits in the computer laboratory.</li> <li>• Correct position in front of the computer.</li> <li>• Graphic environment and handling of the environment: Menus, Dialogue tables, Windows, Selection of options.</li> </ul>

<p><b>8: TECHNOLOGY APPLIED TO ACCOUNTING</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start and use: Change of units, Files or sub files, Bar of tasks, Starting function, Use of the mouse (left and right button).</li> <li>• Windows: Windows elements, Icons, Dialogue tables, Personalization.</li> <li>• Menus: To add and to eliminate. Commands. Direct access. Configuration of the environment of the screen.</li> <li>• Use of accessories: Fax–modem, Printers, Sound, Image, Multimedia, Net devices, Other peripherals.</li> <li>• Communications: Phone connections, Direct cable communication, On-line service</li> <li>• Characteristics of the electronic page: Generalities, Available functions, Work window, Menu bars and tools.</li> <li>• The internet: Concept, History, Related concepts, Domains. Hypertext, Protocols, Address.</li> <li>• Viruses in the computers: Concept, Characteristics, Viruses types.</li> </ul>
	<p>2. Identifying aspects related to the Occupational health, as well as the main concepts.</p>	<p><b>Occupational Health</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept of: Applications, Health, Setting, Occupational health, Risks at work, Labor accidents, Occupational illness, Professional Illness.</li> </ul>
<p><b>9:ADMINISTRATION OF MODERN ORGANIZATIONS</b></p>	<p>1. Identifying the origin and evolution of Administration as the basis for managerial development.</p>	<p><b>The origin and the evolution of Administration:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept, importance and objectives. Origin and evolution.</li> <li>• Contributions of Taylor and Fayol.</li> <li>• Behavioral science:</li> <li>• Theory of social systems. - Maslow</li> <li>• Mc Gregor Likert</li> <li>• Recent contributions: Theory of systems, Theory of decision, Contingency approaches</li> <li>• The administrative process: General -aspects of the process. Approaches: Henry Fayol, Luther, Gullick</li> <li>• Planning: Concept, Nature of planning, Types of plans: Purposes or missions, Objectives, Strategies, Political, Procedures, Rules, Programs, Pay rolls, Steps in planning</li> </ul>

<b>9:ADMINISTRATION OF MODERN ORGANIZATIONS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• The nature and the purpose of strategies and policies.</li> <li>• The process of the strategic planning.</li> <li>• Concept of Organization: formal and informal</li> <li>• Types of Departmentalization: by time, by functions of the company, by territory, by clients, by process or equipment, by product</li> <li>• Nature of the relationships of line and of staff.</li> <li>• Centralization and Decentralization of the authority.</li> <li>• Control: Concept and Basic process of control.</li> <li>• New theories to administrate the organizations: Empowerment, Systemic thought, Administration of knowledge</li> </ul>
	2. Identifying the stages for recruiting human resources in the company.	<p><b>Human Resources</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept of Administration</li> <li>• Steps of the process for providing human resources to the company: To recruit, To select, To hire, To induce, To qualify</li> </ul>
	3. Identifying the role that marketing plays in the company.	<p><b>Marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept, Importance, Objectives, Social foundations, Marketing types, Consumers purchase behavior</li> <li>• Variables of the market mixture: Concept and Characteristics of Product, Prices, Promotion, Communicative strategies</li> </ul>
	4. Identifying the importance of the quality in the individual's daily tasks, with the aim of reaching competitiveness.	<p><b>Quality</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept, Characteristics, Importance in the process of the globalization, Benefits, Change towards quality, National program of quality.</li> <li>• Analysis of the characteristics of quality: The client's point of view Point of view of the globalization</li> <li>• Just in Time: concept, Objectives, Characteristic</li> <li>• The Reengineering: Concept, Phases, Elements, Resistance to change</li> </ul>

<p><b>10: FINANCIAL MATHEMATICS</b></p>	<p>1. Identifying the concepts, characteristics and elements of the different commercial documents and securities</p>	<p><b>Commercial documents and securities</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The commercial documentation in the accounting area: Voucher, Receipt, Invoice, Order of purchase, Debit note, Credit note.</li> <li>• Securities of more circulation: Note, Pledge Certificate, Check, Promissory note, Mortgage, Shares, Funds, Certificates of deposit.</li> </ul>
<p><b>11: ENTERPRISE MANAGEMENT</b></p>	<p>1. Identifying concepts and characteristics of micro economy.</p>	<p><b>Microeconomics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts and characteristics: Globalization, Supply_Demand, Commercial scale, Scale of payments, Competitive advantage, Comparative advantage, Gross Domestic product or Income (GDP) or (GDI), Gross national product, Main economic indicators of Costa Rica</li> </ul>
<p><b>12: AUDITING AND INTERNAL CONTROL PRINCIPLES</b></p>	<p>1. Identifying the basic aspects that form part of the Auditing process and of the Auditor.</p>	<p><b>Auditing overview</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepts, purposes and importance of the auditing process, Ethical principles governing the auditor, Specialties of the auditing process.</li> </ul>
	<p>2. Identifying the basic characteristics of understanding the business, the types of risks and controls, limitations, elements to evaluate, and the measures to achieve Internal Control and the real and nominal accounts of the company.</p>	<p><b>Internal Control overview</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The basic characteristics of understanding the business</li> <li>• Different types of risks and their components: Auditing risk, Inherent risk, Control risk, Detection risk, Accounting system, Internal control system.</li> <li>• Types of Internal control: Administrative, Operational, Financial</li> <li>• Objectives of Internal Control and the real and nominal accounts of the company.</li> <li>• The principles of internal control in the real and nominal accounts of the company.</li> <li>• The measures to achieve the internal control of the real and nominal accounts of the company.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• The limitations to the internal control structure in the accounts of the company.</li> <li>• The elements to evaluate the internal control structure in the accounts of the company.</li> <li>• Documents used in the evaluation process of the internal control system</li> <li>•</li> </ul>
<b>13: BUDGETS</b>	1. Identifying cases related to the preparation of the sales budget, production budget, materials budget (consumption and purchases), direct labor budget, manufacturing costs operating expenses budget, control process of profits.	<b>Types of Budgets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sales Budget, production budget, materials budget (consumption and purchases), direct labor budget, manufacturing costs operating expenses budget, control process of profits.</li> </ul>
	2. Identifying the concepts and characteristics used in statistics.	<b>Principles of Statistics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistics: Concepts of Statistics, Fields of statistics, Descriptive statistics and inferential statistics. Basic concepts in the field of statistics: Statistical unit, Characteristics, Observation, Population, Sample.</li> <li>• Collection methods of nonexistent data: Observation, Interview, Records, Mail.</li> </ul>
<b>14: CONVERSATION ENGLISH</b>	1. Completing sentences using appropriate grammatical structures.	<b>Writing to communicate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal and demonstrative pronouns, possessive and demonstrative adjectives, contractions, gerunds, conjunctions, indefinite and definite articles, nouns, irregular plurals, prepositions of place, verb to be, simple present tense and progressive tenses, position of adjectives, adverbs of frequency, simple past tense with regular and irregular verbs, infinitives, question words and Yes/No questions.</li> </ul>
	2. Distinguishing the styles, different parts and format of the paragraph and the writing process.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paragraph: Main idea, Topic sentences, supporting sentences, Concluding sentences, Essay tests, Term papers, Laboratory reports, Projects reports, Style, Audiences. Types of paragraphs narrative, descriptive and expository.</li> </ul>

<b>14: CONVERSATION ENGLISH</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohesion, coherence, linking words. The writing process: rewriting, revising, editing, main idea, topic sentence, supporting sentences, concluding sentences, clarifying or arranging one's ideas, parallelism, and mechanics.</li> </ul>
	3. Distinguishing the different types of sentences as well as the appropriate grammar structure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Clauses: Independent clauses, Dependent clauses. Clause connectors, Simple sentences.</li> <li>•Compound sentences: With coordinators, With conjunctive adverbs, with semicolons</li> <li>•Complex Sentences</li> <li>•Compound-complex sentences</li> <li>•Compound sentences (coordination) versus complex sentences (subordination)</li> <li>•Parallelism</li> <li>•Coordinators- and, or, but Correlative conjunctions</li> </ul> <p>Sentence problems</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Noun clauses: Types of noun clauses, Adverbial clauses, Types of adverbial, Adverbial subordinators: Time, Place, Distance/frequency, Manner, Reason, Result, Purpose</li> </ul>
	4. Asking and responding questions about personal qualities, company structure and working conditions, company furniture, equipment and tools in a professional context.	<p><b>Using The Appropriate Linguistic Tools To Communicate In English With Others At The Company Cognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• High frequency questions, personal information, personal and company names and job titles. Subordinate Conjunctions: as if, after, and others. Infinitives, participles, gerunds, parallel dangling structures. The imperative. Sequencing. Grammar: The imperative, Modal verbs (should, must) Adverbs and adverbial phrases of time.</li> <li>• Equipment operation: photocopy machine, fax, computers, printers, switchboard, word processor dictating system, telex machines, facsimile machines, switchboard, etc</li> </ul>
	5. Identifying common errors made by employees who deal with customers in real life situations (telephone conversations and in person).	<p><b>Quality Customer Service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skills to become a good customer service representative, give the customer your complete attention, giving apologies, giving solutions, solving problems.</li> </ul>

	<p>6. Identifying key aspects related to front desk tasks, and customer service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front desk tasks, customer types, customer service, passive and smiling personality, ownership of the situation.</li> </ul>
	<p>7. Identifying difficult situations where understanding the customer is hard.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotional leakage, foreign accent, noisy voice mail, bad telephone connections, and bad attitudes.</li> </ul>
	<p>8. Recognizing the importance of good attitude and creativity in providing high quality customer service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Be involve, understanding, attitude, benefits, closing, details, greetings, humor, qualifying, derivation of conclusions.</li> </ul>

Documento elaborado en la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, Especialidades Técnicas, con la colaboración de los Asesores del Departamento de Educación Técnica del Ministerio de Educación Pública y el valioso aporte de los profesores de las respectivas especialidades, en las distintas modalidades, de los colegios técnicos del país.

**Créditos:**

**GUILLERMO CAMCHO GODINEZ.**  
Asesor Nacional de Macroevaluación.  
Modalidad: **Comercial y Servicios.**

**Revisado por:**

**YANNORIE MÉNDEZ CONTRERAS**  
Asesora Nacional de Contabilidad.



## ANEXO 1

### DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS VERBOS QUE SE UTILIZAN EN LOS OBJETIVOS

#### **CALCULAR:**

Hacer cálculos numéricos (conversiones, áreas, volúmenes, roscas, engranajes, velocidades, eléctricos, mecánicos, etc.) para encontrar una medida, cantidad o magnitud.

El proceso puede ser mental o requerir el empleo de apoyo técnico (calculadora).

#### **CLASIFICAR:**

Ordenar o disponer por clases, requiere poner en orden eventos, partes de un fenómeno, elementos, objetos, sustancias, según las características de los mismos y los criterios preestablecidos.

#### **DETERMINAR:**

Señalar, marcar, distinguir, obtener un valor, escoger un concepto, término, fórmula, característica o procedimiento de acuerdo con un criterio técnico.

#### **DISTINGUIR:**

Diferenciar entre dos o más conceptos, fenómenos, casos y procesos. Conocer las particularidades que caracterizan a cada uno por separado. Características de los distintos proyectos, de las fases en un proceso técnico, causas y efectos de un fenómeno físico, mecánico, eléctrico, o los aspectos relacionados a un hecho histórico.

#### **IDENTIFICAR:**

Establecer diferencias, semejanzas, características técnicas, físicas, eléctricas, mecánicas, químicas, hechos, elementos, acciones, eventos y/o casos.

#### **RECONOCER:**

Conocer los nombres, símbolos, características, elementos constitutivos, conceptos, criterios, ejemplos y procesos de un fenómeno o hecho, así también su funcionalidad.

#### **RESOLVER:**

Dar solución a problemas de cálculo dentro del campo técnico mediante la aplicación de uno o varios procesos. Hallar la solución de un problema, implica decidir el procedimiento apropiado para lograrlo, va más allá del simple cálculo.