

**Tabla del número de ítems por resultados de aprendizaje adaptados del programa de estudio  
 Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de Especialidades Técnicas 2023  
 Convocatoria ordinaria y extraordinaria (aplazados)**

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

Estimado docente:

A continuación, se le suministra el número de ítems que tendrá la Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de la especialidad, según la distribución de objetivos adaptados y contenidos del programa de estudio para el periodo lectivo 2023, de acuerdo con la consulta realizada a los docentes.

Unidad de estudio	Resultado de aprendizaje	Saberes esenciales	N° ítems
<p><b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y SERVICIO AL CLIENTE INCLUSIVO</b></p>	<p><b>1.</b> Demostrar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elementos del proceso de comunicación:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Emisor</li> <li>❖ Receptor</li> <li>❖ Mensaje</li> <li>❖ Canal</li> <li>❖ Código</li> </ul> </li> <li>❖ Técnicas de la comunicación asertiva:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Escucha activa</li> <li>❖ Empatía</li> <li>❖ Hacer preguntas</li> <li>❖ Disco rayado</li> <li>❖ Banco de niebla</li> <li>❖ Interrogación</li> <li>❖ Compromiso</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Habilidades para hablar en público: Control de voz           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Énfasis, Silencios y ritmos</li> <li>❖ Volumen</li> <li>❖ Entonación</li> <li>❖ Velocidad</li> <li>❖ Pronunciación</li> <li>❖ Vocalización</li> <li>❖ Pausas Lenguaje corporal.</li> <li>❖ Gestos y ademanes, expresión facial.</li> </ul> </li> </ul>	
	<p>2. Identificar los protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Características de las personas con diferentes condiciones de discapacidad (física o motora, auditiva y visual) y adultos mayores.</li> <li>❖ Necesidades de atención y protocolos de servicio según condición de la persona.</li> <li>❖ Servicio al cliente (Tipos de cliente interno, externo)           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Engreído</li> <li>❖ Desconfiado</li> <li>❖ Grosero</li> <li>❖ Indeciso</li> <li>❖ Hablador</li> <li>❖ Insatisfecho</li> <li>❖ Agresivo</li> </ul> </li> <li>❖ Protocolos de atención telefónica           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Demostrar atención</li> <li>❖ Transmitir seguridad</li> <li>❖ Escuchar con empatía</li> <li>❖ No discutir</li> </ul> </li> </ul>	2

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener el tema central de la conversación</li> <li>❖ Transmitir tranquilidad y relajación</li> <li>❖ Atención personal y amable</li> <li>❖ Tener la información necesaria</li> <li>❖ Expresión corporal y oral de calidad expresiones de saludo, cortesía, bienvenida, claridad, precisión).</li> <li>❖ Etapas de la llamada telefónica:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Presentación e identificación de la empresa</li> <li>❖ Desarrollo, escucha activa, identificación del destinatario, hacer preguntas</li> <li>❖ Informar la acción a seguir (en espera, transferencia de llamada)</li> <li>❖ Cierre y tomar nota de los mensajes.</li> <li>❖ Despedida</li> </ul> </li> <li>❖ Tipos de llamadas             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Llamadas salientes nacionales e internacionales.</li> <li>❖ Llamadas entrantes, video llamadas</li> </ul> </li> <li>❖ Equipos y medios de comunicación telefónica:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Analógico, Digital, Móvil.</li> </ul> </li> <li>❖ Diferencias culturales países de habla inglesa y otros.</li> <li>❖ Inclusión a la diversidad.</li> </ul>	
--	--	---	--

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p>3. Reconocer el lenguaje comercial, administrativo y social en la comunicación presencial y atención al cliente de acuerdo con el tipo de organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de comunicación organizacional:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Verbal y no verbal</li> <li>❖ Presencial o no presencial, Especiales (videoconferencia)</li> <li>❖ Individual o colectiva, Directa o diferida</li> <li>❖ Interna o externa</li> </ul> </li> <li>❖ Comunicación externa:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Publicidad, Relaciones Públicas, Venta personal</li> <li>❖ Marketing directo, Promoción de ventas, Finanzas</li> </ul> </li> <li>❖ Vocabulario comercial, administrativo social.</li> <li>❖ Atención de visitas y clientes en la oficina.</li> <li>❖ Principios básicos de la comunicación presencial:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Indicar el motivo de la exposición.</li> <li>❖ Organizar el contenido del mensaje</li> <li>❖ Crear y mantener el interés del receptor</li> <li>❖ Adaptar el mensaje al nivel del receptor</li> <li>❖ Verificar la comprensión del mensaje</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>
<p><b>REDACCIÓN Y                  COMUNICACIÓN                  ESCRITA</b></p>	<p>4. Distinguir vocabulario técnico, aplicado a áreas organizacionales, según definiciones de diccionarios especializados para la redacción de oraciones, párrafos y textos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definiciones de vocabulario general</li> <li>❖ Vocabulario técnico de las áreas organizacionales:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrativa</li> <li>❖ Negocios y comercio</li> <li>❖ Legal</li> <li>❖ Seguros</li> <li>❖ Bancario</li> <li>❖ Turístico</li> <li>❖ Médico</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p>5. Identificar las normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Normas de estilo:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Brevedad</li> <li>❖ Concisión</li> <li>❖ Coherencia</li> <li>❖ Cohesión</li> </ul> </li> <li>❖ Redacción de oraciones:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Oración simple y compuesta</li> <li>❖ Redacción de párrafos</li> <li>❖ Claridad y coherencia</li> <li>❖ Reglas Ortográficas</li> <li>❖ Abreviaturas</li> <li>❖ Uso de los Gerundios, ando, iendo, otros</li> </ul> </li> <li>❖ Vicios del lenguaje queísmo, dequeísmo, cacofonía, redundancia, otros.</li> <li>❖ Uso correcto de las preposiciones más comunes, “a, con, bajo, desde, durante y otras. Ejemplo. De acuerdo con, conforme con, sentarse a la mesa.</li> <li>❖ Sinónimos, antónimos y homófonos</li> <li>❖ Puntuación: Punto y seguido, punto y aparte, coma, punto y coma, signos de interrogación, de admiración, comillas.</li> <li>❖ Vocabulario apoyado en el diccionario Real Academia Española (RAE)</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
--	--	--	-----------------

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p>6. Identificar documentos comerciales administrativos y sociales sencillos, utilizando el vocabulario especializado según normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recomendaciones para la redacción: voz activa y voz pasiva.</li> <li>❖ Estructura de documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español (Definición, partes y formato según corresponda).</li> <li>❖ Tipos de documentos comerciales, administrativos – sociales (importancia)</li> <li>❖ Documentos simples: cartas, circulares, memorandos, avisos e invitaciones.</li> <li>❖ Definición, concepto, partes de los documentos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Circulares</li> <li>❖ Avisos</li> <li>❖ Memorandos</li> </ul> </li> <li>❖ Tipos de cartas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sociales, Ventas, Cobro</li> </ul> </li> <li>❖ Frases usuales en la comunicación escrita empresarial (frases de entrada y de despedida)</li> <li>❖ Conjunciones y nexos, frases conjuntivas, ej. y, e; ya que, puesto que, en efecto, asimismo, en definitiva, aunque y otros.</li> <li>❖ Normativa Real Academia Española</li> <li>❖ Puntuación de los documentos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mixta, Abierta, Cerrada</li> </ul> </li> <li>❖ Centrado, distribución de las partes de los documentos</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
--	---	--	-----------------

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL</b></p>	<p>7. Reconocer 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trabajo en equipo           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación, negociación y resolución de problemas</li> </ul> </li> <li>❖ Procesos en la gestión de RRHH           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reclutamiento y Selección, Plataformas de empleo, Entrevista, Contratación, Inducción y capacitación, Evaluación personal, Remuneración/planilla/nómina</li> <li>❖ Administración outsourcing</li> </ul> </li> <li>❖ Sistemas de Administración de personal, Recursos Humanos 2.0 o vigente.           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Herramientas tecnológicas para la gestión de personal.</li> <li>❖ Interacción y monitoreo de personal en las redes sociales personales, profesionales (social media) o plataformas de comunicación interna.</li> <li>❖ Gestionar nóminas, comisiones, monitorizar el rendimiento de los empleados, planificar y almacenar documentación.</li> <li>❖ Recomendaciones de ciberseguridad</li> <li>❖ Plataformas y entornos de empleo</li> <li>❖ Cuentas personales curriculum</li> </ul> </li> <li>❖ Marco regulatorio de la privacidad de información personal. Leyes y Reglamentos           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Constitución política artículo 24 Derecho a la intimidad y autodeterminación informativa como derecho fundamental.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>
---	---	---	-----------------

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley N° 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y sus reformas</li> <li>❖ Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal N° 9048</li> <li>❖ Ley 8968 Protección de las personas frente al tratamiento personales y su reglamento</li> <li>❖ Ley 7957 de información no divulgada.</li> </ul>	
	<p><b>8.</b> Reconocer las normas de etiqueta y protocolo y los principios de relaciones públicas en las empresas o instituciones, para la organización y participación en reuniones, seminarios, eventos, actividades y viajes corporativos, según disposiciones de la empresa o institución y las normas de etiqueta y protocolo internacionales y nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Etiqueta y protocolo:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Etiqueta en el vestir en la oficina, en diferentes actividades de negocios (femenina y masculina)</li> <li>❖ Etiqueta al ingerir alimentos (almuerzo o cena de negocios).</li> <li>❖ Comportamiento, disposición de la cubertería, distribución de invitados en la mesa</li> <li>❖ Etiqueta con personas con discapacidad</li> <li>❖ Normas de conducta y cortesía</li> <li>❖ Protocolo empresarial y de gobierno, la diplomacia (Costa Rica)</li> <li>❖ Protocolo en fiestas nacionales</li> </ul> </li> <li>❖ Organización de reuniones, seminarios, congresos, ferias, eventos y viajes de negocios           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de eventos y actividades de negocios</li> <li>❖ Tipos de congreso y reuniones</li> <li>❖ Planificación, Mercadeo del evento</li> </ul> </li> <li>❖ Principios básicos de las relaciones públicas en el mercado laboral.</li> </ul>	<b>3</b>



**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planificación del congreso           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Invitación</li> <li>❖ Ponentes</li> <li>❖ Horarios/tiempos</li> <li>❖ Atención a los visitantes</li> <li>❖ Traducción simultánea</li> <li>❖ Protocolo por seguir</li> <li>❖ Ubicación</li> <li>❖ Decoración de stand</li> <li>❖ Regalos y propaganda</li> <li>❖ Pólizas de seguro</li> <li>❖ Servicios auxiliares</li> <li>❖ Patrocinadores</li> <li>❖ Presupuestos</li> <li>❖ Coordinación</li> <li>❖ Memoria de la actividad</li> </ul> </li> <li>❖ Organización de reuniones           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de reunión: interna, externa, anual, informativa o de seguimiento.</li> <li>❖ Objetivo específico</li> <li>❖ Documentación</li> <li>❖ Control del tiempo</li> <li>❖ Convocatoria, orden del día y acta de reunión.</li> </ul> </li> <li>❖ Organización de viajes           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitud de Pasaporte/licencia de conducir dentro y fuera del país</li> <li>❖ Solicitud de visa</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	---	--

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguros de viaje</li> <li>❖ Viajes nacionales e internacionales</li> <li>❖ Aeropuertos internacionales de mayor tránsito aéreo según destino</li> <li>❖ (mapa en línea).</li> <li>❖ Reservación tiquetes de avión on line, escalas, conexiones.</li> <li>❖ Reservación de hospedaje on line</li> <li>❖ Reservación de automóvil rentado u otros</li> <li>❖ Formas de pago, tarjeta, transferencia electrónica, sinpe móvil, web banking, claves de seguridad</li> <li>❖ Tipo de cambio monedas mundialmente aceptadas convertidor de moneda</li> <li>❖ Trámites migratorios</li> <li>❖ Vacunas</li> <li>❖ Alimentación</li> <li>❖ Itinerario</li> </ul>	
<p><b>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES COMPLEJOS</b></p>	<p><b>9.</b> Identificar documentos personales, legales e informes utilizando las técnicas de redacción, normas ortográficas de estilo y puntuación normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documentos personales y legales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estructura, partes</li> <li>❖ Modelos y plantillas</li> <li>❖ Vocabulario</li> <li>❖ Normas de estilo</li> <li>❖ Ortografía y puntuación</li> </ul> </li> <li>❖ Documentos personales             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitud de empleo</li> <li>❖ Contratos de trabajo</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>2</b></p>

## SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023

		<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Solicitud de visa</li><li>❖ Solicitud de pasaporte</li><li>❖ Gestión de licencia</li><li>❖ Documentos legales:<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Certificaciones</li><li>❖ Oficios</li><li>❖ Escritura</li><li>❖ Hipoteca</li><li>❖ Certificado de prenda</li><li>❖ El recurso</li><li>❖ Edicto</li><li>❖ La resolución</li><li>❖ Notificaciones</li><li>❖ Instancias</li><li>❖ La denuncia</li><li>❖ Carta poder</li><li>❖ Decretos</li><li>❖ Citatorios</li></ul></li><li>❖ El informe<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Definición</li><li>❖ Característica</li><li>❖ Objetivos</li><li>❖ Redacción</li><li>❖ El formato</li><li>❖ Estilos</li><li>❖ Amplitud</li></ul></li></ul>	
--	--	--	--

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Motivos de la elaboración:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ De mercado</li> <li>❖ Técnico, científico</li> <li>❖ Comercial</li> </ul> </li> <li>❖ Clasificación           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formal, Informal</li> </ul> </li> <li>❖ Tipos de informe           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrativo, Técnico, Gráfico, Abreviado</li> </ul> </li> </ul>	
<b>DESTREZAS DIGITALES PARA ELABORAR, PROCESAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN.</b>	<b>10.</b> Determinar las funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información según protocolos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Funcionamiento de la computadora           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elementos del computador:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Software, hardware, tipos de memoria, sistema operativo, ventana, menú, escritorio.</li> </ul> </li> <li>❖ Procedimiento para crear y eliminar organizar y respaldar archivos y carpetas</li> <li>❖ Empleo de antivirus</li> <li>❖ Ética y responsabilidad</li> <li>❖ Ergonomía en la oficina</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>
	<b>11.</b> Identificar la importancia de la destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y funciones del procesador de texto aplicando las normas de ergonomía y salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Teclado alfanumérico del computador           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generalidades del teclado básico.</li> <li>❖ Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información.</li> <li>❖ Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos y la hoja electrónica según normas de ergonomía y salud ocupacional.</li> <li>❖ Digitalizar textos, documentos comerciales, administrativos y sociales en español y en lengua</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<p>extranjera, con velocidad y exactitud de acuerdo con la meta propuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Funciones disponibles</li> <li>❖ Ventanas de trabajo</li> <li>❖ Barras de menús y herramientas.</li> <li>❖ Ayuda</li> <li>❖ Trabajo con documentos:       <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Creación</li> <li>❖ Edición y modificación</li> <li>❖ Guardar</li> <li>❖ Impresión</li> </ul> </li> <li>❖ Formato de documentos:       <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Márgenes</li> <li>❖ Tabulaciones</li> <li>❖ Párrafos</li> <li>❖ Páginas</li> </ul> </li> <li>❖ Manejo de bloques:       <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Copiar</li> <li>❖ Mover</li> <li>❖ Borrar</li> <li>❖ Tablas y gráficos en un documento.</li> </ul> </li> <li>❖ Técnicas de golpeo de teclas       <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Funciones del procesador de texto</li> <li>❖ Herramientas archivo</li> <li>❖ Diseño, ilustraciones, gráficos y tablas</li> <li>❖ Creación, guardado, la nube, recuperación, impresión</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--	--

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proteger y compartir documentos</li> <li>❖ Velocidad y exactitud al digitar al tacto</li> <li>❖ Velocidad 40 ppm</li> <li>❖ Normas y principios de Salud Ocupacional al digitar</li> </ul>	
	<p><b>12.</b> Distinguir las herramientas de la hoja electrónica en la organización e interpretación de datos creando tablas, cuadros, gráficos y otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Características de la hoja electrónica:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generalidades.</li> <li>❖ Funciones disponibles.</li> <li>❖ Ventana de trabajo.</li> <li>❖ Barras de menús y herramientas.</li> </ul> </li> <li>❖ Creación de una hoja de cálculo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición, partes, Ingreso y modificación de datos, Trabajo con celdas, fórmulas.</li> </ul> </li> <li>❖ Recuperación y edición:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rangos.</li> <li>❖ Eliminar, mover, copiar, seleccionar</li> </ul> </li> <li>❖ Utilización de fórmulas.             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formatos, Creación de gráficos, Tablas dinámicas.</li> <li>❖ Impresión de una hoja cálculo.</li> <li>❖ Aplicación de hoja electrónica de cálculo</li> <li>❖ Modo de operación, entorno de trabajo, (celdas, filas y columnas) elementos de ventana.</li> <li>❖ Formato protección de hojas.</li> <li>❖ Barra de título, de menú, de herramientas, de estado, área de trabajo, panel de tareas.</li> </ul> </li> <li>❖ Herramientas de programas para elaborar hojas</li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<p>de cálculo, operaciones básicas, fórmulas, funciones. y referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboración y edición de tablas, cuadros, gráficos.</li> <li>❖ Insertar, editar, guardado en la nube, seguridad, recuperación, impresión.</li> </ul>	
<p><b>INTERNET,    CIBERSEGURIDAD Y    HERRAMIENTAS    COMPUTACIONALES</b></p>	<p><b>13.</b> Reconocer 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Entorno Web:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Correo electrónico.</li> <li>❖ Redes sociales.</li> <li>❖ Videoconferencia.</li> <li>❖ Realidad aumentada.</li> <li>❖ Inteligencia artificial.</li> <li>❖ Simuladores.</li> <li>❖ Industria 4.0: Concepto y ventajas.</li> </ul> </li> <li>❖ Importancia Internet y su relación con las cosas</li> <li>❖ Internet servicios básicos: correo electrónico, buscadores, chat, redes sociales, modo on line, off line.</li> <li>❖ Tecnologías inalámbricas, micro servicios e internet.</li> <li>❖ Correo electrónico, características elementos de una dirección, enviar mensaje, adjuntar archivos, comprimir archivos.</li> <li>❖ Elementos básicos del servicio de correo electrónico: buzón de usuario, cuentas de correo, lista de distribución</li> <li>❖ Introducción al Internet de las cosas</li> <li>❖ Internet de todo:</li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Internet.</li> <li>❖ Transición a Internet de Todo (IdT)</li> <li>❖ El valor de IdT</li> <li>❖ Conectados globalmente</li> <li>❖ Pilares del IdT:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Los objetos, los datos. las personas, los procesos</li> </ul> </li> <li>❖ Conectar lo que no está conectado:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conexión de objetos</li> <li>❖ Configuración de objetos</li> <li>❖ Programación</li> <li>❖ Conexiones Máquina a Persona (M2P)</li> <li>❖ Conexiones de redes entre pares (P2P)</li> </ul> </li> <li>❖ Implementación de una solución de IdT.             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguridad e IdT.</li> <li>❖ Unificación de todo:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Creación de modelos de una solución IdT.</li> <li>❖ Interacciones de IdT en un modelo.</li> <li>❖ Creación de un prototipo para sus ideas.</li> <li>❖ Recursos para la creación de prototipos.</li> <li>❖ Oportunidades de aprendizaje. Ejemplos de IdT</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
	<p><b>14.</b> Determinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Protección de sus datos y su privacidad.             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Protección de los datos</li> <li>❖ Protección de seguridad en línea</li> </ul> </li> <li>❖ Protección de la organización             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Firewalls.</li> </ul> </li> <li>❖ Comportamiento a seguir en la ciberseguridad</li> </ul>	<b>1</b>



**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

<b>HERRAMIENTAS DIGITALES COMO SOPORTE A GESTIONES ADMINISTRATIVAS, COMERCIALES Y SOCIALES.</b>	<p><b>15.</b> Reconocer textos, cartas, documentos sociales, comerciales y administrativos aplicando técnicas de presentación de documentos, digitación, velocidad y exactitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos documentales:</li> <li>❖ Tipos de carta:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cartas con párrafos especiales</li> <li>❖ Con párrafos colgantes</li> <li>❖ Con enumeración</li> <li>❖ Con viñetas</li> <li>❖ Con tabla</li> <li>❖ Carta de dos pliegos (plantillas)</li> </ul> </li> <li>❖ Actas y Agendas (plantillas)</li> <li>❖ Curriculum (físico y on line)</li> <li>❖ Contratos (Laborales) y formularios</li> <li>❖ Técnicas de cotejo, velocidad y exactitud</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
	<p><b>16.</b> Distinguir las herramientas del programa de presentaciones electrónicas para la integración de elementos multimedia, desarrollo y facilitación de temas de investigación o proyectos empleando programas para tal fin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición de presentación electrónica, diapositivas               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Creación de una presentación nueva</li> <li>❖ Uso de asistentes</li> <li>❖ Elementos de la diapositiva</li> <li>❖ Características y propiedades</li> <li>❖ Combinaciones de colores</li> <li>❖ Ajuste de la diapositiva en el papel.</li> <li>❖ Impresión de diapositivas</li> <li>❖ Combinación de archivos de diapositivas para la presentación</li> </ul> </li> <li>❖ Objetos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Características</li> <li>❖ Propiedades</li> <li>❖ Inserción de objetos</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inserción de otras aplicaciones</li> <li>❖ Formas de cambiar las propiedades a los objetos</li> <li>❖ Efectos de transición.</li> <li>❖ Ocultar diapositiva en la presentación</li> <li>❖ Efectos para los dibujos y objetos</li> <li>❖ Elaboración de presentaciones profesionales</li> <li>❖ Producciones multimedia</li> <li>❖ Medios escritos</li> <li>❖ Texto, hipertexto</li> <li>❖ Medios audiovisuales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sonido, animaciones videos, imágenes y gráficos</li> <li>❖ Transiciones, animaciones,</li> <li>❖ Plantillas, color</li> <li>❖ Tiempo y ejecución</li> <li>❖ Flechas, lápiz, cuadro</li> <li>❖ Entorno de trabajo</li> </ul> </li> <li>❖ Elementos de la ventana             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Barra de título</li> <li>❖ Botón de office</li> <li>❖ Barra de herramientas de acceso rápido, guardar, imprimir</li> <li>❖ Cinta de opciones</li> <li>❖ Ventana de edición</li> <li>❖ Botones de visualización</li> <li>❖ Barra de desplazamiento, control del zoom, Barra de estado</li> </ul> </li> <li>❖ Panel de tareas, fichas</li> </ul>	
--	--	---	--

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Inicio, insertar, diseño, animaciones, revisar, vista</li> <li>❖ Permisos de uso de las imágenes y videos de internet</li> <li>❖ Tipos de licencia para contenidos digitales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Copyright, Creative commons, Copyleft</li> </ul> </li> <li>❖ Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III.</li> </ul>	
	<p><b>17.</b> Reconocer los conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas según la herramienta utilizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Introducción y conceptos básicos de bases de datos: Tablas, registro, campos, formularios, informes, consultas.</li> <li>❖ Normalización, Objetos</li> <li>❖ Tipos de relaciones</li> <li>❖ Utilidad, funciones y ventajas de sistemas de gestión de datos.</li> </ul>	<b>2</b>
	<p><b>18.</b> Identificar las funciones del programa de publicaciones para la preparación de composiciones visuales como recurso de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Programa de publicaciones             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición, uso, funciones</li> <li>❖ Ventana de introducción ventana de trabajo</li> <li>❖ Importar documento</li> <li>❖ Guardar publicación</li> <li>❖ Publicar en PDF</li> <li>❖ Creación de tarjetas, folletos, sitios web</li> <li>❖ Trabajo con plantillas</li> <li>❖ Insertar imágenes, agrupar, desagrupar, Configurar impresión.</li> <li>❖ Modificar objetos, rotar</li> <li>❖ Tipografía Word Art</li> </ul> </li> </ul>	<b>1</b>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

<b>ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN FÍSICO Y ELECTRÓNICO.</b>	<p><b>19.</b> Determinar la administración de los documentos de gestión, presentados en cualquier soporte, así como la organización, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y la legislación respectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administración de documentos de los archivos de Gestión               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición archivo</li> </ul> </li> <li>❖ Tipos documentales</li> <li>❖ Ciclo de vida del documento</li> <li>❖ Soporte físico y electrónico</li> <li>❖ Equipo y mobiliario para la organización y conservación de documentos físicos y electrónicos.</li> <li>❖ Etapas de los archivos</li> <li>❖ Gestión, Central, Intermedio, Histórico</li> <li>❖ Software archivístico para la gestión documental.</li> </ul>	<b>2</b>
	<p><b>20.</b> Distinguir 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"> <li>❖ Procedimientos para recepción de documentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Recibo de sobre o documento</li> <li>❖ Sello de recibido con fecha, hora y nombre de quien recibe</li> <li>❖ Registra el documento</li> <li>❖ Distribuye el documento</li> </ul> </li> <li>❖ Procedimiento para la salida de documentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registro consecutivo</li> <li>❖ Expedición de los documentos</li> <li>❖ Control y seguimiento</li> </ul> </li> <li>❖ Métodos generales de ordenación y de clasificación.               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ordenación onomástica</li> <li>❖ Cronológica</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Numérica</li> <li>❖ Sistemas generales de clasificación de documentos tradicionales y electrónicos.</li> <li>❖ Software archivístico             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto, objetivo, funcionamiento</li> </ul> </li> <li>❖ Legislación Archivística             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley 7202 de Sistema Nacional de Archivos y su reglamento</li> <li>❖ Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivo</li> <li>❖ Ley de Microfilmación y documentos electrónicos</li> <li>❖ Ley General de la Administración Pública                 <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Procedimientos para el tratamiento de los documentos</li> </ul> </li> <li>❖ Normativa que regula la gestión de documentos y la administración de archivos</li> <li>❖ Preservación de documentos</li> <li>❖ Localización y recuperación de documentos tradicionales o electrónicos.</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>HERRAMIENTAS DIGITALES COMO SOPORTE A GESTIONES ADMINISTRATIVAS, COMERCIALES Y SOCIALES.</b></p>	<p><b>21.</b> Identificar el funcionamiento y la conectividad de los sistemas de comunicación y las redes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación de datos.             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto, términos de redes</li> <li>❖ Tipos de sistemas de comunicación de datos</li> <li>❖ Aplicaciones</li> </ul> </li> <li>❖ Redes             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Privadas, públicas, domésticas</li> <li>❖ Tipos, PAN, LAN, WAN, Inalámbrica</li> </ul> </li> <li>❖ La nube, la niebla, perímetro</li> </ul>	<p><b>1</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conceptos, características, utilidades, aplicaciones.</li> <li>❖ Tipos de relaciones en las redes             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguridad en la red</li> <li>❖ Modelo de Interconexión</li> <li>❖ Componentes de hardware en la red</li> <li>❖ Servidores, ruteadores, switches, cómo viajan los datos</li> <li>❖ Plantas de cable y de cableado</li> <li>❖ Diagrama de flujo de una red</li> <li>❖ Creación de red simple</li> </ul> </li> </ul>	
	<p><b>22.</b> Reconocer los conocimientos del mercadeo digital, considerando las 4 P del mercado tradicional, el e-marketing y el uso de herramientas digitales en la planeación de campañas multicanal, según manejo, selección, representación gráfica e interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mercadeo             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto</li> <li>❖ Las 4 P (producto, precio, promoción y plaza)                 <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estudio de mercado</li> <li>❖ Mercadeo digital (e-marketing)</li> <li>❖ Concepto</li> <li>❖ Objetivo y uso en las empresas</li> </ul> </li> <li>❖ Las 4 P e-marketing (Persona, personalización, participación (Peer to Peer) y predicción)</li> <li>❖ Uso de datos para mercadeo digital                 <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Campañas (marca, posicionamiento)</li> <li>❖ Canal digital/multicanal (redes, sociales, correo electrónico, chats, foros, otros.)</li> <li>❖ Segmentación de clientes</li> <li>❖ Indicadores/Predicciones</li> <li>❖ Selección datos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Representación gráfica</li> <li>❖ Gustos y preferencias del cliente</li> <li>❖ Fidelización de clientes</li> <li>❖ Tendencias de mercado</li> <li>❖ Seguridad ante fraude</li> <li>❖ Políticas de privacidad</li> <li>❖ Ley N° 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y sus reformas.</li> <li>❖ Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal N° 9048</li> <li>❖ Ley 8968 Protección de las personas frente al tratamiento personales y su reglamento</li> <li>❖ Ley 7957 de información no divulgada.</li> <li>❖ Licencia para contenidos digitales</li> <li>❖ Ley Derechos de autor, 6683 CR</li> </ul>	
<p><b>PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES COMPLEJOS</b></p>	<p><b>23.</b> Identificar textos, informes, documentos legales, comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, de digitación, de velocidad y de exactitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documentos legales:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Certificaciones</li> <li>❖ Oficios</li> <li>❖ Escritura</li> <li>❖ Hipoteca</li> <li>❖ Certificado de prenda</li> <li>❖ El recurso</li> <li>❖ Edicto</li> <li>❖ La resolución</li> <li>❖ Notificaciones</li> <li>❖ Instancias</li> <li>❖ La denuncia</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Carta poder</li> <li>❖ Decretos</li> <li>❖ Citatorios</li> <li>❖ El informe:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrativo, Técnico, Gráfico, Mercadeo</li> <li>❖ Científico</li> </ul> </li> </ul>	
<b>ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<p><b>24.</b> Determinar los principios generales de la Administración, estructura organizacional y procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de negocio o empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto de administración de empresas</li> <li>❖ Proceso administrativo             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planeación</li> <li>❖ Organización</li> <li>❖ Dirección</li> <li>❖ Control</li> </ul> </li> <li>❖ Precusores de la administración             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Henry Fayol</li> <li>❖ Frederick Taylor</li> </ul> </li> <li>❖ Escuela de ciencia del comportamiento             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elton Mayo/Abraham Maslow</li> </ul> </li> <li>❖ Definición y tipos de empresa             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pública, Privada</li> <li>❖ Multinacional/Pymes</li> <li>❖ Estructura organizacional/organigrama</li> <li>❖ Relaciones de línea, Staff</li> <li>❖ Funcional, centralizada y descentralizada</li> <li>❖ Departamentalización y funciones</li> <li>❖ Gerencia, Mercadeo y Ventas, Financiero, Recursos Humanos</li> <li>❖ Políticas empresariales, Análisis FODA</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>



**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conceptos de cultura y gestión de calidad, productividad, mejoramiento continuo.             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición de calidad, Autores: Ishikawa</li> <li>❖ Círculos de calidad</li> </ul> </li> <li>❖ Trabajo en equipo             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Clientes: satisfacción del cliente</li> <li>❖ Ciclo del servicio, momento de la verdad</li> </ul> </li> <li>❖ Importancia de la medición de la calidad</li> <li>❖ Protocolos de calidad</li> <li>❖ Concepto de Mejoramiento Continuo</li> </ul>	
	<p><b>25.</b> Distinguir las 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Herramientas y programas para el mejoramiento continuo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tormenta de ideas.</li> <li>❖ Diagrama de flujo.</li> <li>❖ Diagrama de Pareto.</li> <li>❖ Histograma.</li> <li>❖ Gráfico de control.</li> <li>❖ Hoja de comprobación.</li> <li>❖ Matriz de responsabilidad.</li> </ul> </li> <li>❖ Métodos para el mejoramiento continuo.             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seis Sigma</li> <li>❖ Kaizen</li> <li>❖ Calidad Total</li> <li>❖ Aseguramiento de la Calidad</li> <li>❖ Normas ISO 9000 gestión de calidad</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p><b>26.</b> Determinar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y normativas ISO vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de oficina, ambiente físico, ubicación</li> <li>❖ Equipo y mobiliario</li> <li>❖ ISO 6385 Principios ergonómicos en el diseño de sistemas de trabajo,</li> <li>❖ ISO 10075 Principios ergonómicos relacionados con la carga de trabajo mental.</li> <li>❖ Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (OH &amp; S), ISO 45001</li> <li>❖ ISO 14001 Normas Gestión ambiental             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Normas de Salud y seguridad ocupacional, Ergonomía en la oficina</li> </ul> </li> <li>❖ Buenas prácticas ambientales en la oficina.</li> </ul>	<p><b>1</b></p>
<p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.</b></p>	<p><b>27.</b> Determinar los conceptos y principios de estadística descriptiva e inferencial en la recolección, organización e interpretación de datos según el contexto organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estadística descriptiva e inferencial             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Unidad estadística, población finita e infinita, uso del muestreo, selección de muestra, tabla números al azar, atributos y variables.</li> <li>❖ Cálculo de medidas de tendencia central (la moda, la media y la mediana)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p><b>28.</b> Aplicar la estadística descriptiva en el procesamiento y presentación de los datos según contexto educativo y organizacional haciendo uso de herramientas digitales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Herramientas para la recolección de datos           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cuestionario, entrevista</li> </ul> </li> <li>❖ Distribución de frecuencias, escala nominal, ordinaria y métrica           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tabulación y presentación de datos,</li> <li>❖ Redondeo</li> </ul> </li> <li>❖ Herramientas digitales para estadística (software libre o licenciado)</li> </ul>	<p><b>2</b></p>
<p><b>CONTABILIDAD        PARA EMPRESAS        DE SERVICIO.</b></p>	<p><b>29.</b> Reconocer las generalidades, conceptos y procedimientos básicos de la contabilidad en la empresa de servicios según normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Generalidades de la contabilidad.           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto e importancia de la contabilidad.</li> </ul> </li> <li>❖ Principio de equidad.</li> <li>❖ Tipos de comerciantes (personas físicas y jurídicas).</li> <li>❖ La empresa, tipos de empresas, pública, privada, bienes y servicios.</li> <li>❖ Documentos comerciales:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Factura, recibo, pagaré, hipoteca, otros.</li> </ul> </li> <li>❖ Elementos básicos de la Contabilidad:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Activo, Pasivo, Capital o patrimonio, Gastos e ingresos</li> </ul> </li> <li>❖ Procedimiento para el registro en libros de datos contables.           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ecuación contable, Activo, pasivo y capital</li> <li>❖ La cuenta, sus partes, saldo normal</li> </ul> </li> <li>❖ Reglas de cargo y créditos (abono)           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Principio de partida doble</li> <li>❖ Libros legales e Informes contables, Legislación</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p><b>30.</b> Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación de impuestos vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Registro transacciones comerciales</li> <li>❖ Documentos comerciales, factura electrónica, formularios para reportar impuestos. Firma digital.</li> <li>❖ Tipos de cuentas bancarias, corriente, débito, ahorro, transferencias SINPE, cuenta IBAN</li> <li>❖ Naturaleza de saldos de las cuentas</li> <li>❖ Diario general, pases al Diario mayor, balance de comprobación</li> <li>❖ Clasificación de las cuentas reales y nominales</li> <li>❖ Uso de los libros contables</li> <li>❖ Estados financieros económicos de la contabilidad: Balance General, Estado de Resultados</li> <li>❖ Generalidades del Impuesto al Valor Agregado, Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas.</li> </ul>	<p><b>1</b></p>
	<p><b>31.</b> Reconocer el ciclo contable para la empresa de servicios según principios y legislación financiera contable en libros y haciendo uso de software específico para tal fin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pasos del ciclo contable.</li> <li>❖ Comprobación del ciclo contable.</li> <li>❖ Ajuste de cuentas, asientos de ajuste, Registro contable del impuesto, valor agregado IVA.</li> <li>❖ Elaboración de estados financieros</li> <li>❖ Software contable – hoja de trabajo digital, Declaración tributaria - información básica.</li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

<p><b>OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS</b></p>	<p><b>32.</b> Identificar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Emprendimiento:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición, características e importancia del fomento del espíritu emprendedor.</li> <li>❖ Características de la cultura emprendedora.</li> <li>❖ Habilidades y responsabilidades de un emprendedor.</li> <li>❖ Importancia de ser emprendedor en su proyecto de vida.</li> <li>❖ Elementos a tomar en cuenta al emprender un proyecto.</li> <li>❖ Justificación del proyecto.</li> <li>❖ Estudio del mercado.</li> <li>❖ Trámites administrativos y legales.</li> <li>❖ Fuentes de financiamiento.</li> <li>❖ Análisis integral.</li> <li>❖ Uso productivo de las tecnologías en los negocios.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1</b></p>
<p><b>MODELO DE NEGOCIOS</b></p>	<p><b>33.</b> Identificar modelos de negocios a partir de ideas innovadoras con propuestas de valor diferenciadoras, utilizando las herramientas y metodologías vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Modelos de negocios.           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aspectos a considerar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Clientes, Canales, Relación con los clientes, Actividades importantes, Recursos, Aliados, Estructura económica y financiera.</li> </ul> </li> <li>❖ Tipos de herramientas vigentes y su aplicabilidad.</li> <li>❖ Pensamiento de diseño (Design Thinking):               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Características, Otras herramientas vigentes.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

<b>CREACIÓN DE EMPRESAS</b>	<b>34.</b> Describir los tipos de empresas para el desarrollo de negocios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tipos de empresas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto, características, ventajas y desventajas:</li> <li>❖ Según el ámbito de actividad, destino de sus beneficios, la forma jurídica, origen o procedencia de capital, el tamaño, su actividad</li> </ul> </li> </ul>	<b>1</b>
<b>LEGISLACIÓN LABORAL</b>	<b>35.</b> Identificar las implicaciones de las relaciones laborales entre empleado y empleador, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código de trabajo 1943 y La Ley N° 9343 la Reforma procesal laboral, 2015               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Derecho laboral, conceptos</li> <li>❖ Tipos de jornada laboral</li> <li>❖ Modalidades de pago</li> <li>❖ Elementos de los contratos de trabajo</li> <li>❖ Deberes y derechos empleado y empleador</li> <li>❖ Reglas sobre discriminación en el trabajo.</li> <li>❖ Días de pago obligatorio y no obligatorio.</li> <li>❖ Formalidades de la carta de renuncia y despido, exigencias, requisito consecuencias legales.</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>
	<b>36.</b> Realizar cálculos relacionados con indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal, de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Seguridad social               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ley de Igualdad Social de la Mujer</li> <li>❖ Ley de protección al trabajador 2000</li> <li>❖ Garantías sociales</li> </ul> </li> <li>❖ Cálculos sobre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Suspensión o terminación de la relación laboral</li> <li>❖ Indemnización con o sin responsabilidad patronal</li> <li>❖ Vacaciones, Aguinaldo, Preavio y Cesantía</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	derechos vigentes, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Deducciones de ley, cargas sociales aplicadas a planilla de empresa</li> <li>❖ Ley de capitalización laboral</li> <li>❖ Caja Costarricense de Seguro Social</li> </ul>	
<b>ECONOMÍA Y COMERCIO</b>	<b>37.</b> Reconocer conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Fundamentos de economía: Conceptos básicos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición, Diferencia entre microeconomía y macroeconomía</li> <li>❖ Desarrollo sostenible. Factores de producción:</li> <li>❖ Tierra, trabajo, capital, desarrollo empresarial y tecnológico.</li> <li>❖ Agentes económicos.</li> <li>❖ Oferta y demanda.</li> <li>❖ Mercado y precios.</li> <li>❖ Indicadores económicos</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>
	<b>38.</b> Aplicar elementos de matemática financiera en operaciones básicas, según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matemática Financiera               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Operaciones básicas:</li> <li>❖ Redondeo y Regla de tres</li> </ul> </li> <li>❖ Interés simple:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto, importancia, simbología, fórmulas</li> <li>❖ Tiempo exacto y Tiempo ordinario</li> </ul> </li> <li>❖ Descuento simple:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto, importancia, fórmulas</li> </ul> </li> <li>❖ Descuento por pronto pago:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto, importancia, fórmulas</li> </ul> </li> </ul>	<b>2</b>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p>39. Distinguir los requisitos, trámites, conceptos y procedimientos para la exportación e importación de productos, así como los países con los cuales Costa Rica tiene acuerdos, según tratados de libre comercio y la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trámites y procedimientos para exportar e importar (el paso a paso)           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición y funciones, Registro (ventanilla única)</li> <li>❖ Código arancelario, Clasificación</li> <li>❖ Factura comercial, Conocimiento de embarque</li> <li>❖ Certificado de origen, Manifiesto</li> <li>❖ Certificado de libre venta</li> <li>❖ Permiso de exportación (notas técnicas)</li> <li>❖ Declaración única aduanera</li> <li>❖ Decreto 33452,</li> <li>❖ Reglamento sistema ventanilla única.</li> </ul> </li> <li>❖ Documentos comerciales de exportación e importación:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DUA, Factura comercial, Documento de transporte, Carta porte (transporte terrestre), Guía aérea (transporte aéreo), Conocimiento de embarque, FAUCA (Centroamérica) y otros.</li> </ul> </li> <li>❖ Documentos adicionales           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Certificaciones de calidad, Notas técnicas, Certificado de origen, Lista de embarque.</li> <li>❖ Estudio de casos exportación e importación</li> <li>❖ Ministerio de Economía Industria y Comercio, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Recursos Naturales, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Hacienda.</li> </ul> </li> </ul>	<p>1</p>
--	---	--	----------



**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p><b>40.</b> Reconocer 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definiciones usos                         <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Clasificación arancelaria</li> <li>❖ Incoterms</li> <li>❖ Sistema TICA</li> <li>❖ Medios de pago internacional</li> <li>❖ Medios de transporte internacional</li> <li>❖ Logística</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1</b></p>
<p><b>ENGLISH ORIENTED                  TO EXECUTIVE                  SECRETARY</b></p>	<p><b>41.</b> Identifying the main information from instructions, procedures, agendas for work-related meetings, seminars, symposiums, talks, panels, and conferences, travel itinerary and other information related to business traveling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Instructions and procedures:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipment to use at the office (supplies, equipment, furniture).</li> <li>• Preparation for work-related meetings, seminars, symposiums, talks, panels, conferences (steps to write an agenda).</li> <li>• Travel itineraries, places on maps, dates, and times Business travel vocabulary, accommodation, types of online reservations, migratory procedures documents passport, visa, vaccinations, driver’s License.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>2</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p><b>42.</b> Distinguishing the main information in work-related documents about the office, organization charts, and management of supplies, Cybersecurity and cyberbullying.</p>	<p>❖ <b>Definitions, diagrams, lexical gaps, charts from different types of companies:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Types of companies (individual, limited, liability companies, stock company, cooperatives, public, private)</li> <li>❖ Organizational charts           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Types (horizontal, vertical, circular)</li> <li>❖ Job positions and functions</li> </ul> </li> <li>❖ Departments and their functions:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ General Management, Human Resources, CEO</li> <li>❖ Resources, Marketing and Sales, Purchasing, Production (HR office)</li> <li>❖ Technical and work-related documents about:               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cybersecurity Cyberbullying</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p><b>1</b></p>
	<p><b>43.</b> Identifying detailed information about the importance of time management, working habits, work assignment, decision-making, administration of resources at the workplace, and work-related calendar appointment information to confirm, cancel or reschedule meetings.</p>	<p>❖ <b>Time management:</b>        Importance, effective planning, effective time management, working habits, work assignment, decision-making, administration of resources at the workplace.</p> <p>Information in work-related calendar appointments to confirm, cancel or reschedule meetings</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ agenda, dates, making reservations,</li> <li>❖ confirming or rescheduling appointments</li> <li>❖ procedures to set meetings</li> <li>❖ Use of physical and electronic reminder systems.</li> </ul>	<p><b>1</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	<p><b>44.</b> Distinguishing meaning-based information about customer service, types of customers, telephone calls and telephone messages, as well as detailed calendar appointment information for confirmation, canceling or rescheduling.</p>	<p>❖ <b>Customer service and types of customers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Giving a good first impression,</li> <li>❖ body language do's and don'ts in customer service</li> <li>❖ how to make your customer feel important</li> <li>❖ types of customers, telephone calls and message, complaints, adjustments, asking for prices, giving prices, talking about instructions, policies, Colloquial language, taking and leaving message; tips, useful expressions.</li> </ul>	<p><b>1</b></p>
	<p><b>45.</b> Identifying the main points based on information given in articles about etiquette and protocol at social events within the organization, positive and negative feedback personal etiquette articles and protocol norms at the office.</p>	<p>❖ <b>Feedback and ways to improve professionally:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Personal etiquette and protocol norms at the office: Dress code, personal grooming, hygiene</li> <li>❖ Business attire: professional, casual, casual Friday, inappropriate attire</li> <li>❖ Etiquette and protocol: in conferences, seminars, meetings, business lunches or dinners</li> </ul>	<p><b>1</b></p>
	<p><b>46.</b> Recognizing how to use Networks and databases (big data) in daily life related to</p>	<p>❖ <b>Use of e-mails, internet and (big data) database:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Interpretation for product marketing or social media services.</li> <li>❖ Use of the 4 P's for product promotion</li> </ul>	<p><b>1</b></p>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	marketing of products or services in social media, and how to promote a product using the 4 P's.		
	<b>47.</b> Identifying written advice on occupational health, ergonomics, and prevention of hazards as well as situations and protocols to assist people with disabilities.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Signs and notices in public places or in workplaces; directions, instructions, hazard warnings:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Safety signs and types of safety signs: prevention, mandatory, information.</li> <li>❖ Types of accidents (slips, trips, falls), prevention, consequences.</li> <li>❖ Different types of accidents at the office.</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Ergonomics and prevention of hazards:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definitions, Importance of ergonomics,</li> <li>❖ Lights, space, adequate furniture for office clerks.</li> <li>❖ Injuries produced by bad management of ergonomics.</li> <li>❖ Work related protocols to assist people with disabilities in a professional context.</li> <li>❖ Types of barriers, Accommodating needs</li> </ul> </li> </ul>	<b>1</b>
	<b>48.</b> Identifying differences and similarities in filing: systems, furniture, equipment, vocabulary, recording and control of incoming and outgoing	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Filing systems:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alphabetical Encyclopedia</li> <li>❖ Alphabetical Geographic</li> <li>❖ Straight Numeric</li> <li>❖ Duplex Numeric</li> <li>❖ Chronological Filing</li> <li>❖ Alphanumeric Filing Systems</li> </ul> </li> </ul>	<b>1</b>

**SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

	documents in an office.		
	<b>49.</b> Identifying rules and regulations in Costa Rica in texts about labor law.	❖ <b>Labor law:</b> ❖ Vacation, Christmas bonus, severance pay, termination of employment notice, labor contracts, obligations and prohibitions)	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>			<b>80</b>

## **SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

### **ANEXO 1 GLOSARIO**

#### **DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS VERBOS QUE SE UTILIZAN EN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

##### **EXPLICAR:**

Brindar los conocimientos que se poseen en el tema propuesto por medio de pasos o fases de un proceso para encontrar un resultado final. Además, dar a conocer la causa o motivo de algo de manera clara y precisa, llegar a comprender o darse cuenta de su justificación.

##### **DETERMINAR:**

Indicar el resultado con claridad o exactitud. Establecer las características técnicas, físicas, hechos, elementos, acciones, eventos y/o situaciones. Definir componentes que integran una temática.

##### **DESCRIBIR:**

Explicar cómo es un término, una persona o un lugar para ofrecer una imagen o una idea completa de ellos.

##### **DISTINGUIR:**

Diferenciar entre dos o más conceptos, fenómenos, situaciones y procesos. Conocer las particularidades que caracterizan a cada uno por separado. Características de los distintos proyectos, de las fases en un proceso y sus causas. Además, aspectos relacionados a un hecho histórico.

##### **IDENTIFICAR:**

Establecer diferencias, semejanzas, características técnicas, físicas, hechos, elementos, acciones, eventos y/o situaciones. Definir componentes que integran una temática.

## **SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

### **RECONOCER - INTERPRETAR:**

Conocer los nombres, símbolos, características, elementos constitutivos, conceptos, criterios, ejemplos y procesos de un fenómeno o hecho y su funcionalidad. Analizar términos propuestos y brindar conclusiones al respecto según lo solicitado en cada caso.

### **RESOLVER/ APLICAR:**

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

### **DISTINGUISHING:**

Differentiate and get to know the features, which characterize concepts, phenomena, cases, and processes, applied separately in different phases of the project, as well as causes and effects of physical phenomena or historical facts.

### **IDENTIFYING:**

Associate general or specific characteristics of things, events, places and people to their corresponding source in the technical area.

### **RECOGNIZING:**

To identify concepts related to a specific topic. To differentiate concepts. To classify thematically. To distinguish differences among concepts related to a specific topic and technical requirements. To differentiate categories. To determine the advantages and disadvantages of a specific topic.

**Documento elaborado por el equipo de Especialidades Técnicas del Departamento de Evaluación Académica y Certificación, con la colaboración de los Asesores de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedores 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.**

## **SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2023**

### Créditos

**Grettel Vargas Méndez**  
Asesora Nacional de Secretariado  
Departamento de Evaluación Académica y Certificación  
Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad  
y  
**Zaida Luisa Montoya González**  
Asesora Nacional de Inglés  
Departamento de Evaluación Académica y Certificación  
Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad

Revisado por  
**Idalmi Sankey González**  
Asesora Nacional de Secretariado  
Departamento de Especialidades Técnicas. Sección curricular  
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras  
y  
**Maricel Cox Alvarado**  
Asesora Nacional de Inglés  
Departamento de Especialidades Técnicas. Sección curricular  
Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras