

## **BILINGUAL SECRETARY 2023**

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

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 en las diferentes regiones educativas del país.

<b>Tema</b>	<b>Objetivo adaptado del programa de estudio</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Nº ítems</b>
<b>COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA</b>	<b>1.</b> Identificar conceptos básicos y aspectos importantes relacionados con el proceso de la comunicación escrita y oral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación oral y escrita: Definición de comunicación, elementos que intervienen en el proceso, tipos, generalidades, factores, barreras.</li> <li>❖ Atención al cliente: definición, tipos de visitantes, anuncio y presentación de los visitantes</li> <li>❖ Servicio telefónico en Costa Rica Atención telefónica: Uso de la guía telefónica, toma de mensajes</li> </ul>	<b>3</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<b>COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA</b>	2. Aplicar las normas del idioma para la redacción de todo tipo de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Uso correcto del idioma: Barbarismo, solecismo, gerundio impropio, cacofonía, anfibología, cosismo, redundancias, queísmo y dequeísmo, exceso de subordinación.</li> <li>❖ Puntuación.</li> <li>❖ Ortografía: homófonos, acentuación, mayúscula, división de palabras, uso de la preposición, abreviaturas, siglas usuales en la correspondencia, vocabulario empresarial.</li> </ul>	<b>2</b>
<b>PRINCIPIOS DE REDACCIÓN</b>	3. Identificar técnicas de redacción en párrafos y diferentes documentos utilizados en la oficina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Técnicas de redacción.</li> <li>❖ El párrafo y sus diferentes clasificaciones.</li> <li>❖ Comunicaciones breves</li> <li>❖ El mensaje social: concepto, tipos y características.</li> <li>❖ Circulares, referencias, memorandos, amonestación, recomendación, informes y recados.</li> </ul>	<b>3</b>
<b>TRÁMITES EMPRESARIALES</b>	4. Identificar los conceptos y características de documentos comerciales y servicios bancarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Servicios bancarios: cuenta corriente, cuenta de ahorro, depósitos, cajeros automáticos.</li> <li>❖ Documentos: cheque viajero, tarjeta de crédito, tarjeta de débito.</li> <li>❖ Documentación comercial: sencilla (vale, recibo, factura, compleja (pagaré, certificado de prenda, cheque, letra de cambio, hipoteca).</li> </ul>	<b>3</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<b>FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD</b>	5. Reconocer los conceptos y características de los elementos básicos de la contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Activo (circulante y fijo), pasivo (corto plazo, diferido, acumulado) capital, ingreso, gasto, utilidad y pérdida.</li> <li>❖ Elementos de la ecuación contable y el uso de la partida doble: Activos, pasivos, capital Social (patrimonio).</li> </ul>	<b>2</b>
	6. Resolver ejercicios donde se apliquen las herramientas de un ciclo contable para una empresa de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ecuación básica contable, asientos de diario, mayorización, balance general, balance de comprobación y estados de resultados.</li> </ul>	<b>2</b>
<b>FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA</b>	7. Identificar los conceptos asociados a la economía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Microeconomía, macroeconomía, desarrollo sostenible. Factores de producción: tierra, trabajo, capital, desarrollo empresarial y tecnológico. Agentes económicos (empresa, personas o familias, el estado, sector económico y agentes exógenos), ley de la oferta</li> </ul>	<b>2</b>
<b>OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICA FINANCIERA</b>	8. Resolver ejercicios que impliquen cálculos con la utilización de fórmulas de matemática financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Operaciones básicas, interés simple, descuento simple, descuento por pronto pago y redondeo.</li> </ul>	<b>2</b>
<b>ESTADÍSTICA</b>	9. Identificar los conceptos y características empleados en la estadística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conceptos básicos: Unidad estadística, característica, observación, población, muestra, selección de una muestra, otros.</li> </ul>	<b>2</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<b>ESTADÍSTICA</b>	10. Calcular medidas de tendencia central para datos agrupados y no agrupados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Distribución de frecuencias:</li> <li>❖ Frecuencia absoluta, límite de clase, punto medio, frecuencia acumulativa, frecuencia relativa.</li> <li>❖ Moda, mediana y media aritmética o promedio, desviación estándar.</li> </ul>	<b>2</b>
<b>CULTURA DE LA CALIDAD</b>	11. Identificar conceptos, generalidades y herramientas de cultura de la calidad y mejoramiento continuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cultura de la calidad:</li> <li>❖ Conceptos y características de globalización, normas ISO.</li> <li>❖ Liderazgo: Concepto, diferencia jefe-líder, tipos de jefes</li> <li>❖ Trabajo en equipo, satisfacción al cliente.</li> <li>❖ Mejoramiento continuo:</li> <li>❖ Herramientas para el mejoramiento continuo y medición.</li> </ul>	<b>2</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	12. Identificar conceptos y características de la administración del fondo documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Archivística, documento, ciclo de vida de un documento: creación, utilización, eliminación, clases, etapas y tipos de archivo, equipos y materiales para archivar.</li> </ul>	<b>2</b>
	13.1 Aplicar reglas y normas generales en la clasificación y ordenación de nombres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistemas de archivo, pasos en el procedimiento de archivo, clasificación y ordenación.</li> <li>❖ Sistemas de clasificación: ORFUAS</li> <li>❖ Sistema orgánico, sistema por asunto o materia y funcional.</li> <li>❖ Sistema mixto: métodos de ordenación archivística:</li> <li>❖ Métodos: alfabético, numérico, cronológico, geográfico, archivo electrónico.</li> </ul>	<b>3</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documentos según clasificación orgánica, ámbitos, o grupo del área de la estructura orgánica: oficina productora, institución a la que pertenece.</li> <li>❖ Colocación de las carpetas, según organigrama, asignación de colores a rótulos.</li> </ul>	
<b>ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS</b>	<b>14.</b> Identificar los aspectos que involucran la administración de oficinas y sus generalidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concepto y principios de la administración y sus enfoques teóricos. Jerarquía de necesidades, teoría de liderazgo y trabajo en equipo.</li> <li>❖ Gestores: Frederick Taylor, Henri Fayol, Abraham Maslow</li> <li>❖ Funciones administrativas: la planeación, organización, dirección y control.</li> <li>❖ La empresa: concepto, clasificación, recursos y áreas funcionales.</li> </ul>	<b>3</b>
<b>FUNCIONES EJECUTIVAS</b>	<b>15.</b> Distinguir conceptos, métodos y normas de protocolo relacionados con la organización del trabajo en la oficina y la organización de reuniones y eventos corporativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistemas de recordatorios (registros, agendas, calendarios).</li> <li>❖ Organización de viajes</li> <li>❖ Organización del trabajo en la oficina moderna</li> <li>❖ Organización de reuniones.</li> <li>❖ Trámites en migración, consulados y embajadas: pasaporte, visa, certificación de vacuna, licencia internacional</li> </ul>	<b>2</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<b>ETIQUETA Y PROTOCOLO</b>	16.Reconocer conceptos y normas básicas de etiqueta y protocolo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La etiqueta y el protocolo:</li> <li>❖ El vestuario en el mundo empresarial: Armonía y equilibrio en el vestuario (hombre – mujer), combinaciones y accesorios.</li> <li>❖ Cuidados personales, etiqueta en la oficina, etiqueta en la mesa, eventos y protocolo.</li> </ul>	<b>4</b>
<b>WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH</b>	17.Distinguishing different parts of sentences.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Simple sentences</li> <li>❖ Compound sentences with: coordinators, conjunctive adverbs and semicolons</li> <li>❖ Complex Sentences</li> <li>❖ Compound-complex sentences</li> <li>❖ Compound sentences (coordination) versus complex sentences (subordination)</li> <li>❖ Cognates, derivates and simple structures in written documents</li> <li>❖ Clauses: independent and dependent</li> <li>❖ Clause connectors</li> <li>❖ Parallelism</li> <li>❖ Coordinators: and, or, but</li> <li>❖ Correlative conjunctions</li> </ul>	<b>3</b>
	18.Recognizing grammatical structures in written documents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relative clauses</li> <li>❖ Types of noun clauses</li> <li>❖ Types of adverbial clauses</li> <li>❖ Adverbial subordinators: time, place, distance, frequency, manner, reason, result, purpose, concession (unexpected result), contrast direct opposition</li> </ul>	<b>3</b>



**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<b>WRITTEN COMMUNICATION IN ENGLISH</b>	19. Identifying types of paragraphs as well as the writing process.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Types of paragraphs: narrative, descriptive and expository</li> <li>❖ Writing process: rewriting, revising and editing</li> <li>❖ Punctuation: comma, semicolon, colon, period, among others</li> <li>❖ Mechanics: capital letters, spelling, abbreviations, among others</li> <li>❖ Coherence: Narrative paragraphs and chronological ordering.</li> <li>❖ Descriptive paragraphs and spatial ordering</li> <li>❖ Expository paragraphs and logical ordering</li> </ul>	<b>3</b>
<b>COMPOSITION</b>	20. Identifying different types of business documents, their concepts and characteristics.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Types of commercial documents</li> <li>❖ Parts of letters and punctuation styles</li> <li>❖ Types of letters and business documents: Service request Confirmation of service Order letter Acknowledgement, application letter, Résumés Memos Circulars Faxes E-mails Phone Messages</li> </ul>	<b>4</b>
	21. Identifying technical vocabulary and specific guidelines in the preparation of legal and financial documents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Accounting vocabulary: assets, liabilities, income taxes, stockholder's equity, capital stock, retained earnings, mortgage, interest, notes payable inventory, current assets, among others.</li> <li>❖ Foreign Trade vocabulary: bill of exchange, bill of lading, certificate of origin, collect,</li> </ul>	<b>4</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
		<ul style="list-style-type: none"> <li>consignee cost and freight, C&amp;F, cost, insurance, and freight CIF, among others.</li> <li>❖ Types of legal and financial documents: business reports, financial statements, reports, balance sheet, income statement, annual reports, resolutions, simple contract, deed, lease and will among others.</li> <li>❖ Business report parts: cover, title page, letter, table of contents, list of tables, summary, body, introduction, text, footnotes, conclusion and recommendations, appendix, bibliography, among others.</li> </ul>	
<b>COMPUTER SKILLS</b>	<b>22.</b> Identifying commercial documents, according to the writing techniques, characteristics, aspects and style.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Documents for meetings: agendas, minutes</li> <li>❖ Transcript agreements</li> <li>❖ Marketing and advertising documents: pamphlets, brochures, advertising, notices, posters, banners, and leaflets, among others.</li> </ul>	<b>3</b>
	<b>23.</b> Identifying the word processor functions and elements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concept and applications</li> <li>❖ Menu and tool bar</li> <li>❖ Page layout: margins, orientation, size, columns and breaks.</li> <li>❖ References: table of contents and insert footnote</li> <li>❖ Home: clipboard, font, paragraph, styles and editing.</li> <li>❖ Documents: new, save and recent</li> <li>❖ Insert: illustrations, pages, tables, links, header and footer, text and symbols.</li> </ul>	<b>3</b>



**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
	24. Identifying the menu elements as well as the tool bar of the electronic spreadsheet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concept and applications: menu and toolbar</li> <li>❖ Spreadsheet: definition, parts and creation</li> <li>❖ Enter and modify the following: text, numbers, dates and times, formulas, functions and arrangements.</li> <li>❖ Creation of diagrams and charts: modification, formats, styles, types of data, series of data, data markers, axis, among others.</li> </ul>	<b>3</b>
<b>LABOR LAW</b>	25. Distinguishing the concept, principles, background and importance of labor law.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Internal labor regulations</li> <li>❖ Contracts of employment: individual and collective</li> <li>❖ Termination of employment notice</li> <li>❖ Elements of the employment contract</li> <li>❖ Obligations and prohibitions on employers and employees</li> <li>❖ Holidays, weekly rest periods, vacations</li> <li>❖ Obligations and prohibitions on employers and employees</li> <li>❖ Social charges: withholdings and deductions applicable to the payroll</li> </ul>	<b>3</b>
	26. Solving cases related to methods of payment, wages, Christmas bonus and severance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Calculation methods of payment: Severance, Minimum wages, Christmas bonus, Salary: monthly, fortnightly, biweekly and weekly</li> </ul>	<b>3</b>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<p><b>BUSINESS COMMUNICATION</b></p>	<p>27. Identifying quality customer service practices according to the recommendations, concepts and tips given.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Telephone doctor tips and techniques related with:</li> <li>Attitude when dealing with costumers</li> <li>Handling complaint callers</li> <li>Call transfer and holding</li> <li>Call screening and probing</li> <li>Hearing is not listening</li> <li>Telephone courtesy</li> <li>Emotional leakage, service mentality</li> </ul>	<p><b>3</b></p>
<p><b>JOB MANUFACTURING</b></p>	<p>28. Distinguishing general and specific ideas from the texts dealing with job performance, company processes and business activities.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Processs</li> <li>Following rules</li> <li>Filing systems</li> <li>Sequencing</li> <li>Business activities</li> <li>Making reservations</li> <li>Coordinate seminars</li> <li>Inquiries and quotations</li> <li>Arranging meetings and appointments</li> <li>Workplace Management</li> <li>Safety rules</li> <li>Reduce risks</li> <li>Safe equipment operation</li> <li>Causes, effects, and prevention of accidents</li> </ul>	<p><b>3</b></p>

**BILINGUAL SECRETARY 2023**

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
<b>TRANSLATION AND INTERPRETATION</b>	29. Distinguishing different types of translation and trends as	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Types of translation: general, technical, scientific, medical, among others</li> <li>❖ Trends in translation: machine, computer assisted and cultural</li> <li>❖ Translating at the call center: letter, Interpretation: simultaneous, whispered, consecutive and liaison</li> <li>❖ Types of interpreting: legal/court, public service, and medical, among others well as interpreting strategies.</li> <li>❖ Techniques used for interpreting oral texts: direct and inverse, individual, and group.</li> </ul>	<b>3</b>
<b>TOTAL DE ÍTEMS</b>			<b>80</b>

Documento elaborado en la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, Especialidades Técnicas, 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.

## **BILINGUAL SECRETARY 2023**

### ANEXO 1 GLOSARIO

#### **DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS VERBOS QUE SE UTILIZAN EN LOS OBJETIVOS TEMÁTICOS A NIVEL TÉCNICO.**

##### **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.

##### **RECONOCER:**

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

##### **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.

##### **RECONOGNIZING:**

List the names, symbols, characteristics, elements, concepts, criteria, examples and processes of phenomena or events, as well as their functionality related to the specific technical field.

## **BILINGUAL SECRETARY 2023**

### **SOLVING:**

To solve problems by applying one or more processes. Finding the solution to a problem involves deciding the appropriate procedure to achieve it.

#### **Créditos**

**Grettel Vargas Méndez**

**Asesora Nacional de Secretariado**

**Departamento de Evaluación Académica y Certificación**

**Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad**

**y**

**Fabricio Vargas Acuña**

**Asesor Nacional de Inglés**

**Departamento de Evaluación Académica y Certificación**

**Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad**

#### **Revisado por**

**Lizzette Vargas Murillo**

**Asesora Nacional de Inglés**

**Departamento de Especialidades Técnicas. Sección curricular**

**Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras**

**y**

**Idalmi Sankey González**

**Asesora Nacional de Secretariado**

**Departamento de Especialidades Técnicas. Sección curricular**

**Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras**