



Tabla del número de ítems por resultados de aprendizaje del programa de estudio Prueba Nacional Escrita Comprensiva de Especialidades en Educación Técnica 2024
Convocatoria ordinaria y extraordinaria (aplazados)
EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

Estimada persona docente: A continuación, se le suministra el número de ítems que tendrá la Prueba Nacional Escrita Comprensiva Estandarizada de Especialidades en Educación Técnica de la especialidad Ejecutivo comercial y de servicio al cliente MNC según la distribución de objetivos adaptados y contenidos del programa de estudio para el periodo lectivo 2024, de acuerdo con la consulta realizada a los profesores en las diferentes regiones educativas del país.

Unidad de estudio	Resultado de aprendizaje adaptado al programa de estudio	Saberes esenciales	N° Ítems
ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	1. Identificar los principios generales de la administración, estructura organizacional y los procesos de gestión de calidad y mejora continua según tipo de empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto Administración de empresas ❖ Proceso Administrativo <ul style="list-style-type: none"> ❖ Planeación ❖ Organización ❖ Dirección ❖ Control ❖ Precursores de la Administración <ul style="list-style-type: none"> ❖ Henry Fayol ❖ Frederick Taylor ❖ Escuela de ciencia del comportamiento ❖ Elton Mayo/Abraham Maslow ❖ Definición y Tipos de empresa <ul style="list-style-type: none"> ❖ Pública, Privada ❖ Multinacional/Pymes ❖ Estructura organizacional, organigrama <ul style="list-style-type: none"> ❖ Relaciones de línea, Staff 	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Funcional, centralizada y descentralizada ❖ Departamentalización y funciones ❖ Políticas empresariales ❖ Análisis FODA ❖ Conceptos de cultura y gestión de calidad, productividad, mejoramiento continuo. ❖ Definición de calidad ❖ Autores: Ishikawa ❖ Círculos de calidad ❖ Trabajo en equipo. ❖ Clientes: satisfacción del cliente ❖ Ciclo del servicio, momento de la verdad ❖ Importancia de la medición de la calidad ❖ Protocolos de calidad ❖ Concepto de Mejoramiento Continuo. 	
	<p>2. Distinguir las herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad para la medición y la interpretación de datos apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Herramientas y programas para el mejoramiento continuo: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tormenta de Ideas. ❖ Diagrama de flujo. ❖ Diagrama de Pareto. ❖ Histograma. ❖ Gráfico de control. ❖ Hoja de comprobación. ❖ Matriz de responsabilidad. ❖ Métodos para el mejoramiento continuo. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Seis sigma, Kaizen ❖ Calidad Total ❖ Aseguramiento de la Calidad 	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

<p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INSTRUMENTOS DE CALIDAD</p>	<p>3. Identificar conceptos de estadística descriptiva e inferencial para aplicarlos en la recolección, organización interpretación y procesamiento de datos según el contexto organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estadística descriptiva e inferencial <ul style="list-style-type: none"> ❖ Unidad estadística, población finita e infinita, uso del muestreo, selección de muestra, tabla números al azar, atributos y variables. ❖ Calculo medidas de tendencia central (la moda, la media y la mediana) ❖ Herramientas para la recolección de datos, Cuestionario, entrevista, otros. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Distribución de frecuencias, escala nominal, ordinaria y métrica ❖ Tabulación y presentación de datos, Redondeo 	<p>2</p>
<p>COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA</p>	<p>4. 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"> ❖ Elementos del proceso de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Emisor, Receptor, Mensaje, Canal, Código. ❖ Proceso de Comunicación oral organizacional <ul style="list-style-type: none"> ❖ Formal, Informal, Interna, Externa, Otros. ❖ Técnicas de la comunicación asertiva: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Escucha activa, Empatía ❖ Hacer preguntas ❖ Disco rayado ❖ Banco de niebla ❖ Interrogación ❖ Compromiso ❖ Habilidades para hablar en público: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Control de la voz, Énfasis, Silencios y ritmos, Volumen, Entonación, Velocidad, Pronunciación, Vocalización, Pausas, Lenguaje corporal, Gestos y ademanes, expresión facial 	<p>2</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>5. Demostrar las habilidades para la atención al cliente de manera presencial o telefónica y la toma de mensajes según protocolos de servicio al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio al Cliente <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos de cliente: interno y Externo ❖ Etiqueta y protocolo de atención telefónica (diálogos, expresiones de saludo, cortesía, bienvenida) ❖ Llamadas entrantes, video llamadas ❖ Toma de mensajes. (hacer preguntas) ❖ Llamadas nacionales e internacionales. ❖ Normas y principios del servicio telefónico nacional e internacional ❖ Ley general de telecomunicaciones, 8642 Artículo 41 al 48 Capítulo II ❖ Régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer citas de negocios ❖ Llevar agenda de negocios (expresiones de tiempo) ❖ Atención de visitas y clientes en la oficina ❖ Relaciones humanas ❖ Inclusión a la diversidad ❖ Protocolos de Servicio al Cliente ❖ Tipos de comunicación organizacional ❖ Vocabulario técnico: Comercial, Administrativo, Social, Negocios y comercio, Legal, Seguros, Bancario, Turístico. 	1
--	--	---	---



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>6. Identificar las normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita en documentos comerciales administrativos y sociales según normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Normas de estilo: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Brevedad, Concisión, Coherencia, Cohesión ❖ Redacción de oraciones <ul style="list-style-type: none"> ❖ Oración simple y compuesta ❖ Redacción de párrafos ❖ Claridad y coherencia ❖ Reglas Ortográficas ❖ Abreviaturas ❖ Uso de los Gerundios, ando, iendo, otros ❖ Vicios del lenguaje queísmo, dequeísmo, cacofonía, redundancia, otros. ❖ Uso correcto de las preposiciones más comunes, “a, con, bajo, desde, durante y otras. Ejm. De acuerdo con, conforme con, sentarse a la mesa. ❖ Sinónimos, antónimos y homófonos Puntuación: Punto y seguido, punto y aparte, coma, punto y coma, signos de interrogación, de admiración, comillas. ❖ Vocabulario apoyado en el diccionario Real Academia Española (RAE). ❖ Recomendaciones para la redacción <ul style="list-style-type: none"> ❖ Voz activa y voz pasiva ❖ Formato de documentos comerciales, administrativos y sociales sencillos en español (definición, partes y formato) según corresponda 	<p>2</p>
--	--	--	-----------------



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none">❖ Tipos de documentos comerciales, administrativos – sociales(importancia)❖ Documentos simples: cartas, circulares, memorandos, avisos e invitaciones.<ul style="list-style-type: none">❖ Definición❖ Concepto❖ Partes de los documentos❖ Tipos de cartas<ul style="list-style-type: none">❖ Estilo y puntuación de los documentos❖ Distribución de las partes de los documentos❖ Frases usuales en la comunicación escrita empresarial (frases de entrada y de despedida)❖ Conjunciones y nexos❖ Frases conjuntivas❖ Ejemplos. y, e; ya que, puesto que, en efecto, asimismo, en definitiva, aunque y otros.	
--	--	--	--



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

<p>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL</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"> ❖ Procesos en la gestión de RRHH <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reclutamiento y Selección, Plataformas de empleo, Entrevista, Contratación, Inducción y capacitación, Evaluación personal, Remuneración/planilla/nómina, Administración outsourcing. ❖ Sistemas de Administración de personal, Recursos Humanos 2.0 o vigente. ❖ Herramientas tecnológicas para la gestión de personal ❖ Interacción y monitoreo de personal en las redes sociales personales, profesionales (social media) o plataformas de comunicación interna. ❖ Gestionar nóminas, comisiones, monitorizar el rendimiento de los empleados, planificar y almacenar documentación. ❖ Recomendaciones de ciberseguridad ❖ Cuentas personales curriculum ❖ Marco regulatorio de la privacidad de información personal. ❖ Constitución política artículo 24 ❖ Derecho a la intimidad y autodeterminación informativa como derecho fundamental. ❖ Ley N.º 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y sus reformas. ❖ Reforma de la Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos, del Título VII del Código Penal N° 9048 ❖ Ley 8968 Protección de las personas frente al tratamiento personales y su reglamento ❖ Ley 7957 de información no divulgada. 	<p>1</p>
---	---	---	----------



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>8. 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"> ❖ Etiqueta y protocolo: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Etiqueta en el vestir en la oficina, en diferentes actividades de negocios (femenina y masculina) ❖ Etiqueta al ingerir alimentos (almuerzo o cena de negocios) ❖ Comportamiento, disposición de la cubertería, distribución de invitados en la mesa ❖ Etiqueta con personas con discapacidad <ul style="list-style-type: none"> ❖ Normas de conducta y cortesía ❖ Protocolo empresarial y de gobierno, la diplomacia (Costa Rica) ❖ Protocolo en fiestas nacionales ❖ Organización de reuniones, seminarios, congresos, ferias, eventos y viajes de negocios <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos de eventos y actividades de negocios ❖ Tipos de congreso y reuniones <ul style="list-style-type: none"> ❖ Planificación ❖ Mercadeo del evento ❖ Principios básicos de las relaciones públicas en el mercado laboral. ❖ Planificación del congreso <ul style="list-style-type: none"> ❖ Invitación ❖ Ponentes ❖ Horarios/tiempos ❖ Atención a los visitantes ❖ Organización de reuniones 	<p style="text-align: center;">2</p>
--	--	---	---



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos de reunión: interna, externa, anual, informativa o de seguimiento. ❖ Convocatoria, orden del día y acta de reunión. ❖ Organización de viajes <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud de Pasaporte/licencia de conducir dentro y fuera del país ❖ Solicitud de visa- ❖ Seguros de viaje ❖ Viajes nacionales e internacionales ❖ Aeropuertos internacionales de mayor tránsito aéreo según destino (mapa en línea) ❖ Reservación tiquetes de avión online, escalas, conexiones. ❖ Reservación de hospedaje on line ❖ Reservación de automóvil rentado u otros ❖ Formas de pago, tarjeta, transferencia electrónica, sinpe móvil, web banking, claves de seguridad ❖ Tipo de cambio monedas mundialmente aceptadas, convertidor de moneda ❖ Trámites migratorios 	
<p>CONTABILIDAD PARA EMPRESAS DE SERVICIOS</p>	<p>9. 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"> ❖ Generalidades de la contabilidad. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Principio de equidad. ❖ Tipos de comerciantes (personas físicas y jurídicas). ❖ La empresa, tipos de empresas, pública, privada, bienes y servicios. 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos comerciales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Factura, recibo, pagaré, hipoteca, otros. ❖ Elementos básicos de la Contabilidad ❖ Procedimiento para el registro en libros de datos contables. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ecuación contable, Activo, pasivo y capital ❖ La cuenta, sus partes, saldo normal ❖ Reglas de cargo y créditos (abono) ❖ Principio de partida doble ❖ Libros legales e Informes contables ❖ Legislación contable 	
	<p>10. Interpretar estados financieros económicos para empresas de servicios según procedimientos contables y legislación de impuestos vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Registro transacciones comerciales ❖ Documentos comerciales, factura electrónica, formularios para reportar impuestos. Firma digital. ❖ Tipos de cuentas bancarias, corriente, débito, ahorro, transferencias SINPE, cuenta IBAN ❖ Naturaleza de saldos de las cuentas. ❖ Diario general, pases al Diario mayor, balance de comprobación ❖ Clasificación de las cuentas reales y nominales ❖ Uso de los libros contables ❖ Estados financieros económicos de la contabilidad Balance General, Estado de Resultados. ❖ Generalidades del Impuesto al Valor Agregado ❖ Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas. 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>11. 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"> ❖ Pasos del ciclo contable. ❖ Comprobación del ciclo contable. ❖ Ajuste de cuentas, asientos de ajuste, Registro contable del impuesto, valor agregado IVA. ❖ Elaboración de estados financieros ❖ Software contable, hoja de trabajo digital ❖ Declaración tributaria, información básica. 	2
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES COMPLEJOS	<p>12. Identificar las técnicas de comunicación oral de acuerdo con las necesidades propias de la oficina, la naturaleza de la comunicación oral asertiva y el saber escuchar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación asertiva ❖ El saber escuchar ❖ Características de la comunicación oral: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Claridad, Concisión, Coherencia, Sencillez, Naturalidad, Interés, Participación. ❖ Técnicas para la comunicación oral: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Charla, Conferencia, Debate, Entrevista, Foro, Mesa redonda, Panel, Simposio, Discusión, Phillips 66, Asamblea, Comisión, Grupos. 	1
	<p>13. Distinguir los documentos comerciales administrativos y sociales, aplicando normas de estilo, redacción, puntuación y ortografía según normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Normas sintácticas y ortográficas ❖ Vocabulario, Normas de estilo, puntuación ❖ Producción de curriculum, cartas, actas y agendas, contratos. ❖ Concepto, estructura, partes ❖ Cartas de 2 pliegos, ❖ Cartas de pago, presentación, cobro, compras, recomendaciones. 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimientos y aspecto legal en la confección de actas: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparación, Convocatoria, Agenda, Técnicas secretariales, Encabezado, Miembros ausentes y presentes, Quórum, Cuerpo del documento, Mociones, Votaciones, Acuerdos, Párrafos de conclusión y edición ❖ Procedimientos finales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Transcripción de acuerdos ❖ Distribución del acta ❖ Libro de actas ❖ Aprobación y anulación de actas ❖ Documentos sociales ❖ Notas luctuosas ❖ Artículos para la prensa ❖ Artículos para revistas o boletines 	
<p style="text-align: center;">BUENAS PRÁCTICAS INCLUSIVAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</p>	<p>14. Aplicar el lenguaje inclusivo, buenas prácticas en el servicio al cliente y el protocolo para la atención presencial y telefónica de las personas con discapacidad, adultos mayores o a quien lo requiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Técnicas de servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipo de clientes ❖ Atención telefónica y presencial ❖ Protocolos de atención telefónica y presencial al cliente interno y persona con discapacidad o adulto mayor ❖ Buenas prácticas inclusivas de atención al cliente. 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

LEGISLACIÓN LABORAL	<p>15. Identificar las implicaciones en las relaciones laborales, entre el empleado y empleador, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Código de trabajo 1943 y La Ley N° 9343 la Reforma procesal laboral, 2015 ❖ Derecho laboral, conceptos ❖ Tipos de jornada laboral ❖ Modalidades de pago ❖ Elementos de los contratos de trabajo ❖ Deberes y derechos empleado y empleador ❖ Reglas sobre discriminación en el trabajo. ❖ Días de pago obligatorio ❖ Días de pago no obligatorio ❖ Seguridad jurídica ❖ Formalidades de la carta de renuncia y despido, exigencias, requisito, consecuencias legales. 	1
	<p>16. Realizar cálculos relacionados con indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal, de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y derechos vigentes, aplicando lo establecido en la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seguridad social <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley de Igualdad Social de la Mujer ❖ Ley de protección al trabajador 2000 ❖ Garantías sociales ❖ Cálculos sobre: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Suspensión o terminación de la relación laboral ❖ Indemnización con o sin responsabilidad patronal ❖ Vacaciones, Aguinaldo, Preaviso y Cesantía ❖ Deducciones de ley, cargas sociales aplicadas a planilla de empresa <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley de capitalización laboral ❖ Caja Costarricense de Seguro Social 	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

ECONOMÍA Y COMERCIO	17. Describir conceptos básicos de economía y microeconomía y la relación con las funciones empresariales, según la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none">❖ Fundamentos de economía:❖ Conceptos básicos, definición❖ Diferencia entre microeconomía y macroeconomía❖ Desarrollo sostenible.❖ Factores de producción:❖ Tierra, trabajo, capital, desarrollo empresarial y tecnológico❖ Agentes económicos❖ Oferta y demanda❖ Mercado y precios❖ Indicadores económicos	1
	18. Resolver los elementos de matemática financiera en operaciones básicas según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.	<ul style="list-style-type: none">❖ Matemática Financiera:❖ Operaciones básicas:<ul style="list-style-type: none">❖ Redondeo, regla de tres❖ Interés simple:<ul style="list-style-type: none">❖ Concepto, importancia, simbología, fórmulas❖ Tiempo exacto y Tiempo ordinario❖ Descuento simple:<ul style="list-style-type: none">❖ Concepto, importancia, fórmulas❖ Descuento por pronto pago:<ul style="list-style-type: none">❖ Concepto, importancia, fórmulas	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>19. Determinar los requisitos, trámites y procedimientos para la exportación e importación de productos, así como los países con los cuales Costa Rica tiene acuerdos, según tratados de libre comercio y la normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trámites y procedimientos para exportar e importar (el paso a paso) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición y funciones ❖ Registro (ventanilla única) ❖ Código arancelario ❖ Clasificación ❖ Factura comercial ❖ Conocimiento de embarque ❖ Certificado de origen ❖ Manifiesto ❖ Certificado de libre venta ❖ Permiso de exportación (notas técnicas) ❖ Declaración única aduanero ❖ Decreto 33452, Reglamento sistema ventanilla única. ❖ Documentos comerciales de exportación e importación: <ul style="list-style-type: none"> ❖ DUA, Factura comercial ❖ Documento de transporte <ul style="list-style-type: none"> • Carta porte (transporte terrestre) • Guía aérea (transporte aéreo) ❖ Conocimiento de embarque ❖ FAUCA (Centroamérica) y otros ❖ Documentos adicionales ❖ Certificaciones de calidad ❖ Notas técnicas ❖ Certificado de origen ❖ Lista de embarque ❖ Estudio de casos exportación e importación 	1
--	--	--	---



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>20. Identificar la clasificación arancelaria, los Incoterms y los aspectos básicos de la herramienta TICA, según normas establecidas por los organismos fiscalizadores de los procesos de comercio exterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definiciones usos <ul style="list-style-type: none"> ❖ Clasificación arancelaria ❖ Incoterms ❖ Sistema TICA ❖ Medios de pago internacional ❖ Medios de transporte internacional ❖ Logística 	1
<p>CENTRO DE LLAMADAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>21. Identificar la gestión de reclamaciones aplicando los principios básicos y el proceso de tratamiento para la atención de quejas y reclamaciones, así como la organización de funciones del departamento de plataforma de servicio al cliente, según el tipo de sector</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición de contact center y call center <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sectores organizacionales a los que brinda servicios salud, financiero, transporte – aerolínea, hoteles, otros. ❖ Organización del departamento. Funciones del departamento de atención al cliente ❖ Interrelación del departamento con los otros en la empresa u organización. ❖ Principios básicos en la gestión de reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso de un reclamo ❖ Documentos propios de una reclamación ❖ Reclamos electrónicos ❖ Procedimiento para tratar consultas, quejas y reclamos ❖ Técnicas de servicio al cliente ❖ Tipos de cliente ❖ Proceso de atención comercial ❖ Técnicas para resolver conflictos 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

<p>OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS</p>	<p>22. Identificar las características esenciales e importancia del emprendimiento haciendo un uso productivo de las tecnologías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Emprendimiento: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición, características e importancia del fomento del espíritu emprendedor. ❖ Características de la cultura emprendedora. ❖ Elementos a tomar en cuenta al emprender un proyecto. ❖ Justificación del proyecto. ❖ Estudio del mercado. ❖ Trámites administrativos y legales. ❖ Fuentes de financiamiento. ❖ Análisis integral. ❖ Uso productivo de las tecnologías en los negocios. 	<p>1</p>
<p>MODELO DE NEGOCIOS</p>	<p>23. 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"> ❖ Modelos de negocios. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aspectos a considerar : ❖ Clientes, Canales, Relación con los clientes, Actividades importantes, Recursos, Aliados, Estructura económica y financiera. ❖ Tipos de herramientas vigentes y su aplicabilidad ❖ Pensamiento de diseño ❖ (Design Thinking) 	<p>1</p>
<p>CREACIÓN DE LA EMPRESA</p>	<p>24. Describir los tipos de empresas con los cuales se puede desarrollar un negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos de empresas: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto, características, ventajas y desventajas: ❖ Según el ámbito de actividad, destino de sus beneficios, forma jurídica, origen o procedencia de capital, tamaño. ❖ Según su actividad desde el punto de vista de la materia que utiliza. 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

DESTREZAS DIGITALES PARA ELABORAR, PROCESAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN.	<p>25. Identificar las funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Funcionamiento de la computadora ❖ Elementos del computador: Software, hardware, tipos de memoria, sistema operativo, ventana, menú, escritorio ❖ Procedimiento para crear y eliminar organizar y respaldar archivos y carpetas ❖ Empleo de antivirus ❖ Ética y responsabilidad ❖ Ergonomía en la oficina 	2
	<p>26. Identificar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos según normas de ergonomía y salud ocupacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Funciones disponibles. ❖ Ventanas de trabajo. ❖ Barras de menús y herramientas. ❖ Ayuda. ❖ Trabajo con documentos: ❖ Creación. ❖ Edición y modificación. ❖ Guardar, Impresión. ❖ Formato de documentos: ❖ Márgenes, Tabulaciones, Párrafos, Páginas. ❖ Manejo de bloques ❖ Copiar, Mover y Borrar. ❖ Tablas y gráficos en un documento. ❖ Funciones del procesador de texto ❖ Herramientas archivo ❖ Diseño, ilustraciones, gráficos y tablas ❖ Creación, guardado, la nube, recuperación, impresión ❖ Proteger, compartir documentos 	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>27. 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"> ❖ Características de la hoja electrónica: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Generalidades. ❖ Funciones disponibles. ❖ Ventana de trabajo. ❖ Barras de menú y herramientas ❖ Creación de una hoja de cálculo: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición, Partes. ❖ Ingreso y modificación de datos. ❖ Trabajo con celdas.Fórmulas. ❖ Recuperación y edición: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Rangos eliminar, mover, copiar, seleccionar. ❖ Utilización de fórmulas, Formatos. ❖ Creación de gráficos. ❖ Tablas dinámicas. ❖ Impresión de una hoja cálculo. ❖ Aplicación de hoja electrónica de cálculo ❖ Modo de operación, entorno de trabajo, (celdas, filas y columnas) elementos de ventana. ❖ Formato protección de hojas. ❖ Barra de título, de menú, de herramientas, de estado, área de trabajo, panel de tareas. ❖ Herramientas de programas para elaborar hojas de cálculo, operaciones básicas, fórmulas, funciones. y referencias ❖ Elaboración y edición de tablas, cuadros, gráficos. ❖ Insertar, editar, guardado en la nube, seguridad, recuperación, impresión. 	<p>2</p>
--	---	--	----------



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

<p style="text-align: center;">INTERNET, CIBERSEGURIDAD Y HERRAMIENTAS COMPUTACIONAL ES.</p>	<p>28. Identificar la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación, investigación y seguridad, según protocolos para ese fin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entorno Web: ❖ Correo electrónico. ❖ Redes sociales. ❖ Videoconferencia. ❖ Realidad aumentada. ❖ Inteligencia artificial. ❖ Simuladores. ❖ Industria 4.0. ❖ Concepto. ❖ Ventajas. ❖ Importancia Internet y su relación con las cosas ❖ Internet servicios básicos: correo electrónico, buscadores, chat, redes sociales, modo on line, off line. ❖ Tecnologías inalámbricas, micro servicios e internet. ❖ Correo electrónico, características elementos de una dirección, enviar mensaje, adjuntar archivos, comprimir archivos. ❖ Elementos básicos del servicio de correo electrónico: buzón de usuario, cuentas de correo, lista de distribución ❖ Introducción al Internet de las cosas ❖ Internet de todo: ❖ Internet. ❖ Transición a Internet de Todo (IdT) ❖ El valor de IdT ❖ Conectados globalmente 	<p style="text-align: center;">2</p>
---	---	---	---



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none">❖ Pilares del IdT:❖ Los objetos.❖ Los datos.❖ Las personas.❖ Los procesos❖ Conectar lo que no está conectado:❖ Conexión de objetos❖ Configuración de objetos❖ Programación❖ Conexiones Máquina a Persona (M2P)❖ Conexiones de redes entre pares (P2P)❖ Implementación de una solución de IdT.❖ Seguridad e IdT.❖ Unificación de todo:❖ Creación de modelos de una solución IdT.❖ Interacciones de IdT en un modelo.❖ Creación de un prototipo para sus ideas.❖ Recursos para la creación de prototipos.❖ Oportunidades de aprendizaje.❖ Ejemplos de IdT❖ Protección de sus datos y su privacidad.<ul style="list-style-type: none">❖ Protección de los datos❖ Protección de seguridad en línea❖ Protección de la organización Firewalls.❖ Comportamiento a seguir en la ciberseguridad.	
--	--	--	--



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

HERRAMIENTAS DIGITALES COMO SOPORTE A GESTIONES ADMINISTRATIVA COMERCIALES Y SOCIALES	<p>29. 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"> ❖ Tipos documentales: ❖ Tipos de carta: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cartas con párrafos especiales ❖ Con párrafos colgantes ❖ Con enumeración ❖ Con viñetas ❖ Con tabla ❖ Carta de dos pliegos (plantillas) ❖ Actas y Agendas (plantillas) ❖ Curriculum (físico y on line) ❖ Contratos (Laborales) y Formularios 	1
	<p>30. 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"> ❖ Definición de presentación electrónica, diapositivas <ul style="list-style-type: none"> ❖ Creación de una presentación nueva ❖ Uso de asistentes ❖ Elementos de la diapositiva ❖ Características y propiedades ❖ Combinaciones de colores ❖ Ajuste de la diapositiva en el papel. ❖ Impresión de diapositivas ❖ Combinación de archivos de diapositivas para la presentación ❖ Objetos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Características ❖ Propiedades ❖ Inserción de objetos ❖ Inserción de otras aplicaciones ❖ Formas de cambiar las propiedades a los objetos 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none">❖ Efectos de transición.❖ Ocultar diapositiva en la presentación❖ Efectos para los dibujos y objetos❖ Elaboración de presentaciones profesionales❖ Producciones multimedia❖ Medios escritos: Texto, hipertexto❖ Medios audiovisuales, sonido, animaciones videos, imágenes y gráficos❖ Transiciones, animaciones,❖ Plantillas, color, tiempo y ejecución, flechas, lápiz, cuadro, entorno de trabajo❖ Elementos de la ventana<ul style="list-style-type: none">❖ Barra de título, Botón de office❖ Barra de herramientas de acceso rápido, guardar, imprimir❖ Cinta de opciones, Ventana de edición❖ Botones de visualización, Barra de desplazamiento❖ Control del zoom, Barra de estado❖ Panel de tareas, fichas❖ Inicio, insertar, diseño, animaciones, revisar, vista❖ Permisos de uso de las imágenes y videos de internet❖ Tipos de licencia para contenidos digitales:<ul style="list-style-type: none">❖ Copyright,❖ Creative commons,❖ Copyleft❖ Ley de Derechos de autor y derechos conexos 6683, Cap. I y III.	
--	--	---	--



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>31. Identificar conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas en los sistemas de gestión de datos, según la herramienta utilizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Introducción y conceptos básicos de bases de datos: Tablas, registro, campos, formularios, informes, consultas. ❖ Normalización, Objetos ❖ Tipos de relaciones ❖ Utilidad, funciones y ventajas de sistemas gestión de datos. ❖ Entorno de herramienta para bases de datos. 	<p>1</p>
<p>HERRAMIENTAS DIGITALES COMO SOPORTE A GESTIONES ADMINISTRATIVAS, COMERCIALES Y SOCIALES.</p>	<p>32. Reconocer el funcionamiento y la conectividad de los sistemas de comunicación y las redes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación de datos. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Términos de redes ❖ Tipos de sistemas de comunicación de datos ❖ Aplicaciones ❖ Redes <ul style="list-style-type: none"> ❖ Privadas, públicas, domésticas ❖ Tipos, PAN, LAN, WAN ❖ Inalámbrica ❖ La nube, la niebla, perímetro <ul style="list-style-type: none"> ❖ Conceptos ❖ Características ❖ Utilidades y aplicaciones ❖ Tipos de relaciones en las redes <ul style="list-style-type: none"> ❖ Seguridad en la red ❖ Modelo de Interconexión ❖ Componentes de hardware en la red ❖ Servidores, ruteadores, switches ❖ Cómo viajan los datos 	<p>2</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Plantas de cable y de cableado ❖ Diagrama de flujo de una red ❖ Creación de red simple 	
	<p>33. Distinguir las características de los datos, usos, tipos y su relación con bases de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Datos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Valor de los datos. ❖ Datos y datos masivos. ❖ Datos abiertos y privados. ❖ Datos estructurados y no estructurados. ❖ Datos almacenados y en movimiento. ❖ Administración de datos masivos. ❖ Evolución hacia los datos masivos. ❖ Tecnologías de administración básica de datos. ❖ Bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto. ❖ Características. ❖ Usos y aplicaciones. ❖ Aportes al trabajo cotidiano. ❖ Aspectos básicos del análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición ❖ Uso de datos masivos. ❖ Tipos de análisis de datos. ❖ Ciclo de vida del análisis de datos. ❖ Fuente y preparación de los datos. ❖ Adquisición de datos y preparación. 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>34. Identificar las características del mercadeo digital, considerando las 4 P del mercadeo tradicional, el emarketing 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 organizacionales y normativa vigente en protección de datos y privacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mercadeo <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Las 4 P (producto, precio, promoción y plaza) ❖ Estudio de mercado ❖ Mercadeo digital (e-marketing) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Objetivo y uso en las empresas ❖ Las 4 P e-marketing (Persona, personalización, participación (Peer to Peer) y predicción) ❖ Uso de datos para mercadeo digital <ul style="list-style-type: none"> ❖ Campañas (marca, posicionamiento) ❖ Canal digital/multicanal (redes, sociales, correo electrónico, chats, foros, otros.) ❖ Segmentación de clientes ❖ Indicadores/Predicciones ❖ Selección datos ❖ Representación gráfica ❖ Gustos y preferencias del cliente ❖ Fidelización de clientes ❖ Tendencias de mercado ❖ Seguridad ante fraude y políticas de privacidad 	1
--	--	---	---



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

<p>ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN FÍSICO Y ELECTRÓNICO.</p>	<p>35. Determinar la administración y procedimientos 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"> ❖ Administración de documentos de los archivos de Gestión <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición archivo ❖ Tipos documentales ❖ Ciclo de vida del documento ❖ Soporte físico y electrónico ❖ Equipo y mobiliario para la organización y conservación de documentos físicos y electrónicos. ❖ Etapas de los archivos <ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión, Central, Intermedio, Histórico ❖ Procedimientos para recepción de documentos ❖ Procedimiento para la salida de documentos: ❖ Métodos generales de ordenación y de Clasificación <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ordenación onomástica ❖ Cronológica ❖ Numérica ❖ Sistemas generales de clasificación de documentos tradicionales y electrónicos. ❖ Legislación Archivística <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley 7202 de Sistema Nacional de Archivos y su reglamento. ❖ Reglamento Ejecutivo a la <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley del Sistema Nacional de Archivo ❖ Ley de Microfilmación y documentos electrónicos. ❖ Ley General de la Administración Pública. 	<p>2</p>
---	---	---	----------



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

<p>PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES COMPLEJOS.</p>	<p>36. Reconocer 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"> ❖ Documentos legales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Certificaciones, Oficios, Escritura, Hipoteca, Certificado de prensa, El recurso, Edicto, La resolución, Notificaciones, Instancias, La denuncia, Carta poder, Decretos, Citatorios. ❖ El informe: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos: Administrativo, Técnico, Gráfico, Mercadeo, Científico 	<p>1</p>
<p>QUALITY CUSTOMER SERVICE, INSTRUMENTAL ENGLISH</p>	<p>37. Identifying information concerning the techniques that maximize the effectiveness in receiving, handling and routing calls according to the procedure, as well as telephone skills and techniques to provide basic customer service by telephone or in person, following the prescribed protocol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Following the prescribed protocol <ul style="list-style-type: none"> ❖ Techniques to answer phone calls following the procedure ❖ Procedures to answer, handle and transfer calls according to the subject and specifications of the call Key points to improve customer service feedback by telephone or in person. ❖ Customer, voice, tone of voice definition ❖ Techniques for a good listener ❖ Taking notes of client needs. ❖ Attitude, empathy, service mentally key points, greetings. ❖ Commercial vocabulary ❖ Telephone customer service expressions ❖ Techniques to receive, handling, routing and transfer calls. ❖ Procedure to answer calls ❖ Specific language, short conversations 	<p>2</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Call screening and probing ❖ Call transfer and holding ❖ Communication styles ❖ Basic Telephone Skills ❖ Answering a business call ❖ Three part greeting ❖ Putting a caller on hold ❖ Giving spoken feedback signals ❖ Taking accurate messages ❖ Key points to determining caller needs ❖ Main techniques to improve service by telephone ❖ Handing complaint callers ❖ How to handle the Irate Caller ❖ The ASAP Technique ❖ Forbidden Phrases ❖ Techniques to be proactive with customers by telephone or in person ❖ The four Cs model ❖ Six cardinal rules of customer service 	
<p>CUSTOMER SERVICE IN PRACTICE</p>	<p>38. Recognizing specific details from an employee's evaluation form to identify areas for quality service development.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Quality Services <ul style="list-style-type: none"> ❖ Quality service ❖ Customer service definition and characteristics ❖ Types of customers ❖ How to handle different types of customers ❖ Soft skills of a customer service representative ❖ Clear communication ❖ Listening skills 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Self-Control ❖ Positive Attitude ❖ Assertiveness ❖ Problem Solving ❖ Empathy ❖ Depersonalization ❖ Taking Responsibility ❖ Sense of Humor ❖ Metrics, performance evaluation 	
	<p>39. Recognizing written information from different sources about making and receiving telephone calls.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hold the Line, Please! <ul style="list-style-type: none"> ❖ Greetings and leave takings on the telephone ❖ Making and receiving telephone calls ❖ Call transfers ❖ Phrasal verbs to: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Answer the phone ❖ Ask to speak to someone ❖ Clarify and ask for Repetition ❖ Take a message (for someone) ❖ Leaving a message (for someone) ❖ Confirm a message ❖ End your Call 	1
	<p>40. Identifying relevant articles and reports on a range of professional topics related to complaints and solving problems.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ How can I help you! <ul style="list-style-type: none"> ❖ Handling and solving complaints ❖ What to say 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

OFFICE COMMUNICATION FOR CUSTOMER SERVICE	<p>41. Recognizing instructions and procedures in texts of manuals and catalogs of equipment used at the office.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ My Office Environment <ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedures for the use of office equipment and furniture ❖ Similarities, comparisons ❖ Office supplies: <ul style="list-style-type: none"> ❖ paper, stapler, scissors, hole punch, fasteners, folder, labels, ink cartridge, paper clips, markers, pen, pencils, erasers, highlighter, sticky notes, among others ❖ Office equipment: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Computer, monitor, power supply, video beam, printer, telephone, fax machine, headset, paper shredder, word processor, typewriter, desk tray, photocopier, telephone switchboard, calculator, scanner, among others ❖ Office furniture: <ul style="list-style-type: none"> ❖ desk, chair, cabinet, drawers, table, carpet, file, white board, among others 	2
	<p>42. Identifying rules, skills and expected behaviors described in the code of conduct of a contact center or call center.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Skills at the Office <ul style="list-style-type: none"> ❖ Differences between call centers and contact centers ❖ Roles of call center representatives ❖ Skills to work in Contact Centers ❖ Hard Skills: Knowledge of your work, Knowledge about the Company's Products or Services <ul style="list-style-type: none"> ❖ Soft Skills: Attention to Detail and Organization, Clear and Effective communication, Teamwork, Leadership, Empathy, Patience, Adaptability, Positive Attitude Success and continuous improvement. ❖ Your Work Hours <ul style="list-style-type: none"> ❖ 24-hour; Break; Morning; daytime; Full time; part time; shift 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> weekend; evening; overtime ❖ Definition of company <ul style="list-style-type: none"> ❖ Types of companies (Individual, Limited, Liability companies, Stock, company, cooperatives, public, private) ❖ Organizational chart and types of organizational charts (horizontal, vertical, circular charts) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Job positions and functions ❖ Departments and their functions in a company: <ul style="list-style-type: none"> ❖ General Management, Human Resources, CEO, Marketing and Sales, Purchasing, Production (HR office) and so on. 	
DEALING WITH OTHERS	43. Recognizing specific information by reading academic or technical texts, conversations and dialogues about dealing with other people in the work environment.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Relating with others <ul style="list-style-type: none"> ❖ Questions in a Job interview ❖ Personal questions ❖ Past events ❖ Life and preferences ❖ Getting along with colleagues ❖ Respect for Colleagues ❖ Ways to get along with everyone (even difficult people) ❖ Good Starts for workplace Relationships ❖ Kindness to Coworkers ❖ Malicious Gossip ❖ Assertive communication 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>44. Identifying important information in texts about showing confidence in a business meeting activity.</p>	<p>❖ Etiquette and Protocol</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tips for successful business lunch applying etiquette and protocols. ❖ Interpersonal communication ❖ managing interaction during a business lunch or dinner ❖ types of meetings ❖ do's and don'ts of meeting etiquette ❖ business meeting etiquette ❖ Etiquette rules for ❖ dress code (standards) ❖ mingling ❖ the handshake ❖ ranking ❖ host/participants ❖ sit/dress properly ❖ time ❖ the cellphone ❖ Table manners judgement ❖ Netiquette rules 	<p>1</p>
<p>CALLS AND METRICS</p>	<p>45. Recognizing specific information and phrases in technical books and readings used in contact/call centers.</p>	<p>❖ Inbound and outbound Calls</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Outbound/ Inbound calling ❖ Meaning, nature of work, purpose, agents, attributes, customers, level of challenge, and effect on business ❖ Differences in purpose, goals, processes 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>46. Recognizing the importance of metrics and time managing in companies.</p>	<p>❖ Metrics and Time Managing</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ What is Time Management? ❖ Effective Planning ❖ Work assignment ❖ Metrics ❖ Tips 	1
FUTURE AT HAND	<p>47. Identifying simpleinformal written advice on occupational health, ergonomics and prevention of hazard by reading articles or news about related situations.</p>	<p>❖ Ergonomics at the office</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Call center related injuries ❖ Injuries produced by performing a job ❖ Injuries produced by bad management of ergonomics. ❖ Accidents at the office and how to prevent them. ❖ Types of accidents (slips, trips, falls), prevention, consequences. Examples of different accidents at the office <p>❖ Occupational health</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definition, importance of ergonomics, lights, space, adequate furniture for office clerks. ❖ Occupational health and ergonomics ❖ Safety signs and types of safety signs: prevention, mandatory, information. 	1
	<p>48. Identifying written advice and instructions for solving a problem concerning IoT and Cybersecurity, with a specific application or digital device.</p>	<p>❖ Cybersecurity and Internet of the Things</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ IoT concepts ❖ Smart House ❖ Sensors ❖ Voice Assistant ❖ Avatars 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Big Data ❖ Datamining ❖ E-Health ❖ E-Commerce ❖ Hardware ❖ Latency ❖ Smart Cities ❖ Smart Farms ❖ Fifth generation (mobile phone technologies) ❖ Threats countered by cyber-security ❖ Malware ❖ Trojans ❖ spyware ❖ Ransomware ❖ Adware ❖ Botnets ❖ Computer and Internet related scams ❖ Phishing, Auction fraud, Donation scam, Catfish/love dating scammers, Cold call scam, 419, Chain mail, Online survey scams 	
<p>TARGET MY CUSTOMER SERVICE</p>	<p>49. Recognizing technical written information for the workplace.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jargon in Contact Centers ❖ Using appropriate phrases and sentences for contact centers. ❖ Jargon used in seminars, symposiums, talks, panels, and conferences ❖ Must-Know Call Center Terminology 	<p>1</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

	<p>50. Distinguishing recommendations about work-related situations and protocols to assist people with disabilities.</p>	<p>❖ Being Inclusive</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Work-related situations and protocols to assist people with disabilities in a professional context. ❖ Accommodating the needs of customers ❖ Attitudinal barriers ❖ Information and communication barriers ❖ Technological barriers ❖ Organizational or structural barriers ❖ Architectural and physical barriers 	<p>1</p>
<p>MANAGING DOCUMENTS</p>	<p>51. Distinguishing straightforward personal letters, emails or postings in the area of professional interest.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Types of Documents <ul style="list-style-type: none"> ❖ Business letters ❖ Sales Letters ❖ Order Letters ❖ Complaint Letters ❖ Adjustment Letters ❖ Inquiry Letters ❖ Follow-Up Letters ❖ Complete Forms (purchase orders) ❖ Letters of Recommendation ❖ Acknowledgment Letters <ul style="list-style-type: none"> ❖ Collection, claims, cover Letters ❖ Commercial documents with a variety of topics: purchases, sales, requests, claims, payments ❖ Basic parts of documents (letterhead, date, reference number inside address, salutation, body, closing, typed signature and job title, typist initials). Optional parts (attention line, subject line, department, enclosure notation, copy notation) 	<p>2</p>



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Memos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ definition, parts (header: to, from, date, subjects) ❖ Circulars, invitations ❖ Minutes and Agendas ❖ Curriculum Vitae ❖ Contracts 	
	<p>52. Distinguishing texts that compare and contrast information about filing furniture, filing equipment, filing vocabulary, filing systems, recording and control of incoming and outgoing documents in an office.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Filing Effectively <ul style="list-style-type: none"> ❖ Purpose of record keeping ❖ Equipment and supplies for filing: shelving systems (open, rotary, bi-file, others), folder, labels, file cabinets, hanging folders, fasteners, clips, expanding files, trays, others ❖ Alphabetical, Topical Filing Systems: the topic labels in alphabetical order. ❖ Alphabetical Encyclopedia Filing Systems ❖ Duplex Numeric Filing Systems ❖ Chronological Filing Systems ❖ Alphanumeric Filing Systems ❖ Alphabetical Geographic Filing Systems ❖ Straight Numeric Filing Systems 	1
NUMBERS COUNT	<p>53. Distinguishing accounting lexicon used at the workplace.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Financial and Technical Lexicon <ul style="list-style-type: none"> ❖ Financial statements ❖ Statement of Financial Position or Balance Sheet, ❖ Statement of Financial Performance, or Income Statement, ❖ Statement of Change in Equity, Statement of Cash flow, and Noted to Financial Statements ❖ Five Element of Financial Statements 	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Assets, ❖ Liabilities, ❖ Equities, ❖ Revenues, and ❖ Expenses ❖ The elements of a report 	
	54. Distinguishing the main points of positive and negative feedback to improve in office budgets at workplace.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ My Budget on Time ❖ Definition of budget ❖ Basics elements of a good budget ❖ Family/personal budget ❖ Steps to create a budget 	1
GOING AHEAD BY MY OWN	55. Distinguishing facts from opinions in written texts about entrepreneurship.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Succeed in Business ❖ Entrepreneurship, definition and generalities ❖ Steps to become an entrepreneur ❖ The Four P's of Marketing 	1
	56. Recognizing main points and general ideas in different sources dealing with successful development of skills for professional practice, test taking and related activities.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Customer Service Practices ❖ Personal interview/work interview ❖ Common questions for interviews ❖ Can you tell me a little about yourself? ❖ How did you hear about the position? ❖ What do you know about the company? ❖ Why do you want this job? ❖ Why should we hire you? ❖ What are your greatest professional strengths? ❖ What do you consider to be your weaknesses? ❖ What is your greatest professional achievement? 	2



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tell me about a challenge or conflict you've faced at work, among other question. ❖ Tips before taking a test ❖ Standardized tests 	
TODAY'S BUSINESSES	<p>57. Recognizing mainpoints and contextual clues about business related activities and global economy in articles, magazines or web pages.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ What's your Business? ❖ Types of business: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Service Business ❖ Merchandising business ❖ Manufacturing Business ❖ Hybrid business ❖ Forms of business organization: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sole Proprietorship ❖ Partnership ❖ Corporation ❖ Limited Liability Company/ Limited Partnership ❖ Cooperative ❖ LLCe, Non-Profit, Global economy ❖ What is a global economy? ❖ Characteristics of global economy: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Globalization, International trade, International finance, Global investment ❖ Importance of global economy ❖ Economic importance of global economy at a micro and macro level: <ul style="list-style-type: none"> ❖ world economy ❖ emerging countries ❖ poverty, richness 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Long-term world economic outlook ❖ largest economies in the world ❖ Financial institutions. ❖ How the global economy works ❖ Transactions. International transactions ❖ Raising productivity efficiency ❖ Effects of global economy ❖ International trade ❖ The currencies exported or imported; ❖ Specialization in products depending on the country specialized production, benefits of global economy ❖ Free trade ❖ Increased economies of scale, Increased investment ❖ Factors affecting global economy ❖ Natural resources; Infrastructure; Population; ❖ Labor; Human capital; Technology; Law." 	
	<p>58. Distinguishing opinions and facts expressed by different participants in the discussion board of a website.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Buying and Selling on-line ❖ E-commerce definitions ❖ Online business ❖ Types of ecommerce businesses ❖ Types of Ecommerce Models ❖ Business to Consumer (B2C) ❖ Business to Business (B2B) ❖ Consumer to Consumer (C2C) ❖ Consumer to Business (C2B) ❖ Government to business (G2B) ❖ Business to government (B2G) 	1



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consumer to government (C2G) ❖ Ecommerce Examples, Ecommerce platforms ❖ Social media and ecommerce ❖ How social media facilitates ecommerce ❖ Good and bad experiences Features of E-Marketing ❖ E-marketing is Cheaper than Traditional Marketing ❖ Tangible ROI (return of investment) ❖ E-Marketing Advantages ❖ Disadvantages of E-Marketing ❖ Types of E-Marketing 	
CROSS CULTURAL DIFF	<p>59. Distinguishing information in magazine articles, newspapers dealing with cross-cultural communication for the comprehension of personal emails, and postings with some colloquial language use.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Where are you from? ❖ Cross cultural implications, Cultural difference ❖ Cross Cultural Interactions and accents: ❖ Cross cultural communication ❖ Cultural diversity, Culture as a way of thinking and living, Individual cultures, Awareness of culture ❖ Styles of working, age, nationality, ethnicity, race, gender, sexual orientation, etc. ❖ Communication among different cultures: body language, gestures ❖ Language differences and similarities ❖ Improving cross-cultural communication in the workplace ❖ Tips to handle foreign accent 	1
		TOTAL	80



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

**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.



EJECUTIVO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE MNC 2024

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.