



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 PARA CENTROS DE SERVICIO 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 para centros de servicio 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.

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES E INTERNET	1. Distinguir las herramientas que presenta el procesador de texto, programa de publicaciones, diferentes conceptos que involucran el término de bases de datos, la hoja electrónica para la elaboración de documentos, redes y los diferentes tipos de servicios, características y aplicaciones de internet en las labores propias de una oficina.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procesador de texto Word: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Trabajo con documentos ❖ Creación, edición, modificación, guardar, impresión ❖ Formato de documentos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Márgenes, tabulaciones, encabezados y pie de páginas párrafos, páginas ❖ Manejo de bloques Copiar, mover, borrar ❖ Tablas y gráficos en un documento. ❖ Hoja electrónica: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Aplicaciones, barra de menú, herramientas y gráficos. ❖ Internet: Concepto, origen, características, utilidades, servicios de navegación, búsqueda de información, formas de conexión, tipos de acceso, ventajas y desventajas. ❖ Comunicación: Correo electrónico, foros de discusión, listas de acceso a la información: FTP, WWW. 	4



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Access: ❖ Conceptos, elementos, herramientas, aplicaciones, consultas, asistentes, operaciones básicas. ❖ Redes: ❖ Conceptos, utilidades, aplicaciones, características, componentes y servicios disponibles. 	
COMUNICACIÓN ESCRITA Y ORAL	2. Identificar conceptos básicos y aspectos importantes relacionados con el proceso de la comunicación escrita y oral.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conceptos básicos de la comunicación oral: ❖ Factores, tipos, requisitos para tener una buena comunicación, control de la voz, saber escuchar, técnicas para la comunicación oral. 	1
	3. Identificar partes, características y procedimientos a seguir en la elaboración de cartas y sobres empresariales en inglés y en español.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Características vitales y complementarias. ❖ El párrafo y sus diferentes clasificaciones. ❖ El formato de la carta. ❖ Partes, distribución y estilos de carta. ❖ Planeamiento de la carta. ❖ Tipos de cartas. ❖ El sobre. 	1
	4. Identificar tipos, características, partes y formatos de diversos documentos utilizados en la oficina moderna.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Circulares, memorando, referencias, publicidad, permiso, amonestación y recomendación. 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
DOCUMENTOS PERSONALES Y LEGALES	5. Distinguir características de los documentos personales y legales.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos personales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Currículum vitae, solicitud de empleo, visa, pasaporte. Documentos legales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Certificaciones, oficios, recursos, resoluciones, denuncias, decretos, citatorios, edictos, certificados de prenda, escrituras e hipotecas. ❖ Actas: Procedimiento y aspecto legal en la confección de actas. Recomendaciones para la redacción de actas. Redacción y presentación de las actas. ❖ Informes: concepto, redacción, partes, características. ❖ Tipos de informe: administrativo, técnico, semicolumnario, gráfico y abreviado. 	2
PLATAFORMA DE SERVICIOS	6. Distinguir conceptos, métodos y características en la organización del trabajo en la oficina y la organización de reuniones y eventos corporativos.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Organización del trabajo en la oficina: Determinación de las labores de oficina. Distribución de tareas administrativas. ❖ Sistemas de recordatorios (registros, agendas, calendarios y otros). 	2
ETIQUETA	7. Reconocer conceptos y normas básicas de etiqueta.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El vestuario en el mundo empresarial <ul style="list-style-type: none"> ❖ Armonía y equilibrio en el vestuario (hombre-mujer), combinaciones y accesorios. ❖ Cuidados personales, etiqueta en la oficina, etiqueta en la mesa, eventos y protocolo. 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS	8. Identificar los principios básicos de las relaciones humanas en el mundo empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Relaciones dentro de la oficina ❖ Actitudes, espacio vital, relaciones interpersonales, relaciones públicas: conceptos, clasificación, trato, apropiado, relaciones humanas, personalidad, relaciones internacionales. 	2
ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS	9. Identificar los aspectos que involucra la administración de oficinas y sus generalidades.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto de administración, principios, enfoques, jerarquía de necesidades de Maslow, teoría de liderazgo, trabajo en equipo. ❖ Gestores: Frederick Taylor, Henry Fayol. ❖ Funciones administrativas: La planeación, organización, dirección, control. ❖ La empresa: concepto, clasificación, recursos y áreas funcionales. 	3
CULTURA DE LA CALIDAD	10. Identificar conceptos y generalidades y herramientas de cultura de la calidad y mejoramiento continuo.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cultura de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Conceptos y características de globalización, normas ISO. ❖ Trabajo en equipo, el cliente. ❖ Mejoramiento continuo: ❖ Herramientas para el mejoramiento continuo y medición. 	2
DERECHO LABORAL	11. Distinguir conceptos básicos referentes a derecho y legislación laboral de Costa Rica.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto, principio del derecho laboral, código de trabajo. ❖ Jornadas: ordinaria y extraordinaria. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos: Diurna, nocturna y mixta. Feriados, asuetos, descansos semanales, vacaciones, salarios mínimos. ❖ Obligaciones y prohibiciones de patronos y trabajadores. 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
	12. Calcular las indemnizaciones y diferentes tipos de pagos de los trabajadores.	❖ Preaviso, auxilio de cesantía (Ley después de la reforma), vacaciones y aguinaldo.	2
MERCADEO	13. Identificar los conceptos y características de los elementos básicos del mercadeo.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Generalidades de mercadeo (concepto, características), concepto del consumidor y leyes que definen sus derechos, Investigación de mercados, segmentación de mercado, producto y servicios, la competencia (oferta-demanda). ❖ Mezcla de mercadeo: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Producto o servicio: concepto, clasificación, ciclo de vida, calidad. Canales de distribución: concepto, funciones y clasificación. ❖ Precios: concepto, características. ❖ Promoción: concepto y estrategias de comunicación. ❖ Plaza: concepto, características. 	2
FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD	14. Reconocer los conceptos y características de los elementos básicos de la contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activo (circulante y fijo), pasivo (corto plazo, diferido, acumulado) capital, ingreso, gasto, utilidad y pérdida. ❖ Elementos de la ecuación contable y el uso de la partida doble: Activos, pasivos, capital social (patrimonio). 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
	15. Resolver ejercicios donde se apliquen las herramientas de un ciclo contable para una empresa de servicios.	❖ Ecuación básica contable, asientos de diario, mayorización, balance general, balance de comprobación y estados de resultados.	3
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	16. Identificar conceptos y características de la administración del fondo documental.	❖ Archivística, documento, ciclo de vida de un documento, clases de archivo, equipos y materiales de archivo.	2
ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	17. Aplicar reglas y normas generales en la clasificación y ordenación de nombres.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sistemas de archivo, pasos en el procedimiento de archivo, clasificación y ordenación. ❖ Sistemas de clasificación: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Sistema orgánico, sistema por asunto o materia y funcional. ❖ Sistema mixto: métodos de ordenación archivística: Métodos: alfabético, numérico, cronológico, geográfico, toponímico y archivo electrónico. ❖ Documentos según clasificación orgánica, ámbitos, o grupo del área de la estructura orgánica: oficina productora, institución a que pertenece. ❖ Colocación de las carpetas, según organigrama, asignación de colores a rótulos. 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	18. Identificar los conceptos y características de los empleados en la estadística.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conceptos básicos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Unidad estadística, característica, observación, población, muestra, selección de una muestra, recolección de datos, presentación de datos. 	1
	19. Calcular medidas de tendencia central para datos agrupados y no agrupados.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Distribución de frecuencias: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Frecuencia absoluta, límite de clase, punto medio, frecuencia acumulativa, frecuencia relativa. ❖ Moda, mediana y media aritmética o promedio. 	2
GESTIÓN DIDÁCTICA EMPRESARIAL	20. Identificar la estructura organizacional y funcional del aula labora.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aula Labora: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición ❖ Propósito, escenarios telemáticos, ambientes colaborativos de trabajo, estructura organizativa de información y comunicación. ❖ Estructura tecnológica: centro de soporte, aula labora, empresa de práctica, centro de servicios. ❖ Perfiles de usuario en la estación de trabajo. ❖ Estaciones de trabajo. ❖ Deberes y obligaciones del aula labora. ❖ Empresa práctica, definición, funciones y tipos. ❖ Roles de trabajo. 	1



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
PERSONAL INTERACTION AT THE COMPANY, WAYS OF INTERACTING, ETHICS, PERSONAL SKILLS, AND CULTURAL ASPECTS	21. Identifying information about the interaction in the company: ethics, personal skills, and cultural aspects.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Values ❖ Personal skills ❖ Working habits ❖ Solving problems ❖ Practices in a working environment ❖ Preferences and personal qualities in a professional environment 	4
COMPANY STRUCTURE AND WORKING CONDITIONS	22. Identifying linguistic tools to communicate in the company.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Schedules ❖ Personal information ❖ Employee responsibilities ❖ High frequency questions ❖ Personal, company names and job titles ❖ Company structure and working conditions ❖ Adverbs and adverbial phrases of frequency 	3
COMPANY FURNITURE, STRUCTURE AND TOOLS	23. Distinguishing general and specific equipment operation at the company.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Types of furniture and tools ❖ The imperative form: following instructions ❖ Equipment: photocopy machine, fax, computer, printers, paper shredder, and scanner, among others 	3
WRITING TO COMMUNICATE	24. Identifying grammatical structures in written documents.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Verb to be and verb to have ❖ Simple present and progressive tenses ❖ Simple past tense: regular and irregular form ❖ Personal and demonstrative pronouns ❖ Nouns: regular, irregular, singular and plural ❖ Possessive and demonstrative adjectives 	3



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Contractions, question words, conjunctions ❖ Indefinite and definite articles ❖ Prepositions of place, Yes/no questions ❖ Short answers, there is /there are, adjectives (position of) ❖ Adverbs of frequency 	
	<p>25. Distinguishing different types of sentences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Simple sentences ❖ Compound sentences with: coordinators, conjunctive adverbs and semicolons ❖ Complex Sentences ❖ Compound-complex sentences ❖ Compound sentences (coordination) versus complex sentences (subordination) ❖ Sentence problems 	2
SENTENCE STRUCTURE	<p>26. Identifying language structures such as cognates, derivates, simple structures, clauses, coordinators and correlative conjunctions, among others.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cognates, derivates and simple structures in written documents ❖ Clauses: independent and dependent ❖ Clause connectors ❖ Parallelism ❖ Coordinators: and, or, but ❖ Correlative conjunctions 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
	27. Recognizing grammatical structures in written documents.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Relative clauses ❖ Types of noun clauses ❖ Types of adverbial clauses ❖ Adverbial subordinators: time, place, distance, frequency, manner, reason, result, purpose, concesión (unexpected result), and contrast direct opposition 	2
	28. Recognizing grammatical structures in written documents.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Relative clauses ❖ Types of noun clauses ❖ Types of adverbial clauses ❖ Adverbial subordinators: time, place, distance, frequency, manner, reason, result, purpose, concesión (unexpected result), and contrast direct opposition 	2
TYPES OF PARAGRAPHS	29. Identifying types of paragraphs as well as the writing process.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Types of paragraphs: narrative, descriptive, and expository among others. ❖ Rewriting: revising and editing. ❖ Punctuation: comma, semicolon, colon, period, among others ❖ Mechanics: capital letters, spelling, abbreviations, among others ❖ Coherence: Narrative paragraphs and chronological ordering. Descriptive paragraphs and spatial ordering. Expository paragraphs and logical ordering ❖ Cohesion: linking words, personal pronouns, definite articles, demonstrative pronouns, and synonyms 	3



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
JOB MANUFACTURING AND JOB PERFORMANCE	30. Distinguishing processes at the company.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Following rules ❖ Filing systems ❖ Modal verbs ❖ Sequencing 	3
ROUTINE BUSINESS ACTIVITY	31. Identifying routine business activities in the company.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Making reservations ❖ Coordinate seminars ❖ Inquiries and quotations ❖ Arranging meetings and appointments 	3
SAFETY AT WORK	32. Distinguishing general and specific ideas from the texts.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Safety rules ❖ Reduce risks ❖ Safe equipment operation ❖ Causes, effects, and prevention of accidents 	3
WORKPLACE MANAGEMENT	33. Identifying a variety of language forms in the workplace management.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Labor costs ❖ Productivity ❖ Market share ❖ Types of Orders ❖ Accept delivery conditions 	3
QUALITY CUSTOMER SERVICE	34. Identifying quality customer service practices.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Telephone doctor techniques ❖ Handling complaint callers ❖ Call transfer and holding ❖ Hearing is not listening ❖ Telephone courtesy ❖ Emotional leakage, service mentality 	2



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

Tema	Objetivo adaptado del programa de estudio	Contenidos	Nº ítems
TRANSLATION AND INTERPRETING	35. Distinguishing different types of translation and trends as well as interpreting strategies.	<ul style="list-style-type: none">❖ Types of translation: general, technical, scientific, medical, among others❖ Trends in translation: machine, computer assisted and cultural❖ Translating at the call center: letter, faxes, e- mails, telemarketing, clientele, and debt collection❖ Interpretation: simultaneous, whispered, consecutive and liaison❖ Types of interpreting: legal/court, public service, and medical, among others❖ Techniques used for interpreting oral texts: direct and inverse, individual, and group.	2
TOTAL DE ÍTEMS			80



EJECUTIVO PARA CENTROS DE SERVICIO 2024

**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 nombre, símbolos, características, elementos constitutivos, conceptos, criterios, ejemplos y procesos de un fenómeno o hecho y su funcionalidad.

RESOLVER/ CALCULAR/ APLICAR:

Dar solución a problemas de cálculo dentro del campo técnico mediante la aplicación de una o varios procesos. Encontrar 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, mechanical and electrical issues related to 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,