



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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

	<p>5. Identificar las normas de estilo, redacción y ortografía de acuerdo con lineamientos y normativas establecidas para el desarrollo del proceso de comunicación escrita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. Ejemplo. 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) 	<p>2</p>
--	---	--	-----------------



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO 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"> ❖ Trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación, negociación y resolución de problemas ❖ 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. <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 ❖ Plataformas y entornos de empleo ❖ Cuentas personales curriculum ❖ Marco regulatorio de la privacidad de información personal. Leyes y Reglamentos <ul style="list-style-type: none"> ❖ Constitución política artículo 24 Derecho a la intimidad y autodeterminación informativa como derecho fundamental. 	<p>2</p>
---	---	---	----------



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley N° 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>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 ❖ 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 ❖ Planificación, Mercadeo del evento ❖ Principios básicos de las relaciones públicas en el mercado laboral. 	<p>3</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seguros de viaje ❖ Viajes nacionales e internacionales ❖ Aeropuertos internacionales de mayor tránsito aéreo según destino ❖ (mapa en línea). ❖ Reservación tiquetes de avión on line, 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 ❖ Vacunas ❖ Alimentación ❖ Itinerario 	
<p>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES COMPLEJOS</p>	<p>9. Identificar documentos personales, legales e informes utilizando las técnicas de redacción, normas ortográficas de estilo y puntuación normativa vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos personales y legales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estructura, partes ❖ Modelos y plantillas ❖ Vocabulario ❖ Normas de estilo ❖ Ortografía y puntuación ❖ Documentos personales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Solicitud de empleo ❖ Contratos de trabajo 	<p style="text-align: center;">2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Motivos de la elaboración: <ul style="list-style-type: none"> ❖ De mercado ❖ Técnico, científico ❖ Comercial ❖ Clasificación <ul style="list-style-type: none"> ❖ Formal, Informal ❖ Tipos de informe <ul style="list-style-type: none"> ❖ Administrativo, Técnico, Gráfico, Abreviado 	
DESTREZAS DIGITALES PARA ELABORAR, PROCESAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN.	10. Determinar las funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información según protocolos.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Funcionamiento de la computadora <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elementos del computador: <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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
	11. Identificar la importancia de la destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y funciones del procesador de texto aplicando las normas de ergonomía y salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Teclado alfanumérico del computador <ul style="list-style-type: none"> ❖ Generalidades del teclado básico. ❖ Operar funciones básicas del sistema operativo garantizando la seguridad de la información. ❖ Demostrar destreza y precisión en el manejo del teclado de la computadora y el funcionamiento del procesador de textos y la hoja electrónica según normas de ergonomía y salud ocupacional. ❖ Digitar textos, documentos comerciales, ❖ administrativos y sociales en español y en lengua 	2



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proteger y compartir documentos ❖ Velocidad y exactitud al digitar al tacto ❖ Velocidad 40 ppm ❖ Normas y principios de Salud Ocupacional al digitar 	
	<p>12. 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. <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 	<p>2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<p>de cálculo, operaciones básicas, fórmulas, funciones. y referencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaboración y edición de tablas, cuadros, gráficos. ❖ Insertar, editar, guardado en la nube, seguridad, recuperación, impresión. 	
<p>INTERNET, CIBERSEGURIDAD Y HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES</p>	<p>13. Reconocer la utilidad de los elementos del entorno web y el Internet de las cosas, como recursos de comunicación e investigación según protocolos para ese fin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Entorno Web: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Correo electrónico. ❖ Redes sociales. ❖ Videoconferencia. ❖ Realidad aumentada. ❖ Inteligencia artificial. ❖ Simuladores. ❖ Industria 4.0: Concepto y 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: 	<p style="text-align: center;">2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Internet. ❖ Transición a Internet de Todo (IdT) ❖ El valor de IdT ❖ Conectados globalmente ❖ Pilares del IdT: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los objetos, los datos. las personas, los procesos ❖ Conectar lo que no está conectado: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Conexión de objetos ❖ Configuración de objetos ❖ Programación ❖ Conexiones Máquina a Persona (M2P) ❖ Conexiones de redes entre pares (P2P) ❖ Implementación de una solución de IdT. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Seguridad e IdT. ❖ Unificación de todo: <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 	
	<p>14. Determinar alternativas para la protección de los dispositivos informáticos, la red y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 <ul style="list-style-type: none"> ❖ Firewalls. ❖ Comportamiento a seguir en la ciberseguridad 	1



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

HERRAMIENTAS DIGITALES COMO SOPORTE A GESTIONES ADMINISTRATIVAS, COMERCIALES Y SOCIALES.	<p>15. 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 ❖ Técnicas de cotejo, velocidad y exactitud 	<p>2</p>
	<p>16. 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 	<p>1</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none">❖ Inserción de otras aplicaciones❖ Formas de cambiar las propiedades a los objetos❖ 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:<ul style="list-style-type: none">❖ 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	
--	--	---	--



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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. 	
	<p>17. Reconocer los conceptos básicos de las bases de datos, su utilidad y ventajas 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 de gestión de datos. 	2
	<p>18. Identificar las funciones del programa de publicaciones para la preparación de composiciones visuales como recurso de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Programa de publicaciones <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición, uso, funciones ❖ Ventana de introducción ventana de trabajo ❖ Importar documento ❖ Guardar publicación ❖ Publicar en PDF ❖ Creación de tarjetas, folletos, sitios web ❖ Trabajo con plantillas ❖ Insertar imágenes, agrupar, desagrupar, Configurar impresión. ❖ Modificar objetos, rotar ❖ Tipografía Word Art 	1



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN FÍSICO Y ELECTRÓNICO.	<p>19. Determinar la administración de los documentos de gestión, presentados en cualquier soporte, así como la organización, clasificación, protección y seguridad, de acuerdo con el ciclo de vida de los documentos y la legislación respectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 ❖ Gestión, Central, Intermedio, Histórico ❖ Software archivístico para la gestión documental. 	2
	<p>20. Distinguir los procedimientos para la recepción, distribución, envío, seguimiento, control y transferencia de los documentos de la oficina en soporte físico o electrónico, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimientos para recepción de documentos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibo de sobre o documento ❖ Sello de recibido con fecha, hora y nombre de quien recibe ❖ Registra el documento ❖ Distribuye el documento ❖ Procedimiento para la salida de documentos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Registro consecutivo ❖ Expedición de los documentos ❖ Control y seguimiento ❖ Métodos generales de ordenación y de clasificación. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ordenación onomástica ❖ Cronológica 	2



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Numérica ❖ Sistemas generales de clasificación de documentos tradicionales y electrónicos. ❖ Software archivístico <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto, objetivo, funcionamiento ❖ Legislación Archivística <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ley 7202 de Sistema Nacional de Archivos y su reglamento ❖ Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivo ❖ Ley de Microfilmación y documentos electrónicos ❖ Ley General de la Administración Pública <ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimientos para el tratamiento de los documentos ❖ Normativa que regula la gestión de documentos y la administración de archivos ❖ Preservación de documentos ❖ Localización y recuperación de documentos tradicionales o electrónicos. 	
<p>HERRAMIENTAS DIGITALES COMO SOPORTE A GESTIONES ADMINISTRATIVAS, COMERCIALES Y SOCIALES.</p>	<p>21. Identificar 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 	<p>1</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conceptos, características, utilidades, 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 ❖ Plantas de cable y de cableado ❖ Diagrama de flujo de una red ❖ Creación de red simple 	
	<p>22. Reconocer los conocimientos del mercadeo digital, considerando las 4 P del mercado tradicional, el e-marketing y el uso de herramientas digitales en la planeación de campañas multicanal, según manejo, selección, representación gráfica e interpretación de datos e indicadores establecidos en los requerimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mercadeo <ul style="list-style-type: none"> ❖ Concepto ❖ Las 4 P (producto, precio, promoción y plaza) <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudio de mercado ❖ Mercadeo digital (e-marketing) ❖ 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 	<p>2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Representación gráfica ❖ Gustos y preferencias del cliente ❖ Fidelización de clientes ❖ Tendencias de mercado ❖ Seguridad ante fraude ❖ Políticas de privacidad ❖ Ley N° 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. ❖ Licencia para contenidos digitales ❖ Ley Derechos de autor, 6683 CR 	
<p>PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS COMERCIALES COMPLEJOS</p>	<p>23. Identificar textos, informes, documentos legales, comerciales y administrativos aplicando las técnicas de presentación de documentos, de digitación, de velocidad y de exactitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos legales: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Certificaciones ❖ Oficios ❖ Escritura ❖ Hipoteca ❖ Certificado de prenda ❖ El recurso ❖ Edicto ❖ La resolución ❖ Notificaciones ❖ Instancias ❖ La denuncia 	<p style="text-align: center;">2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conceptos de cultura y gestión de calidad, productividad, mejoramiento continuo. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Definición de calidad, Autores: Ishikawa ❖ Círculos de calidad ❖ Trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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>25. Distinguir las herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad en la medición e interpretación de datos, apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 ❖ Normas ISO 9000 gestión de calidad 	<p>2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

	<p>30. 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>
	<p>31. 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. 	<p>2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

<p>OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS</p>	<p>32. 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. ❖ Habilidades y responsabilidades de un emprendedor. ❖ Importancia de ser emprendedor en su proyecto de vida. ❖ 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>33. 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: <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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): <ul style="list-style-type: none"> ❖ Características, Otras herramientas vigentes. 	<p>1</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

<p>CREACIÓN DE EMPRESAS</p>	<p>34. Describir los tipos de empresas para el desarrollo de negocios.</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, la forma jurídica, origen o procedencia de capital, el tamaño, su actividad 	<p>1</p>
<p>LEGISLACIÓN LABORAL</p>	<p>35. Identificar las implicaciones de las relaciones laborales entre 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 <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 y no obligatorio. ❖ Formalidades de la carta de renuncia y despido, exigencias, requisito consecuencias legales. 	<p>2</p>
	<p>36. Realizar cálculos relacionados con indemnizaciones por cesación de la relación laboral con responsabilidad patronal, de acuerdo con tipos de jornada, obligaciones y</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, Preavio y Cesantía 	<p>2</p>



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

	derechos vigentes, según la legislación laboral costarricense y la reforma procesal laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Deduciones de ley, cargas sociales aplicadas a planilla de empresa ❖ Ley de capitalización laboral ❖ Caja Costarricense de Seguro Social 	
ECONOMÍA Y COMERCIO	37. Reconocer 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: <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 	2
	38. Aplicar elementos de matemática financiera en operaciones básicas, según los procedimientos establecidos para las operaciones generales.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Matemática Financiera <ul style="list-style-type: none"> ❖ Operaciones básicas: ❖ Redondeo y 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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

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



SECRETARIADO EJECUTIVO MNC 2024

	40. Reconocer la clasificación arancelaria, los Incoterms y los aspectos básicos de la herramienta TICA, según normas establecidas por los organismos fiscalizadores de los procesos de comercio exterior.	<ul style="list-style-type: none">❖ Definiciones usos❖ Clasificación arancelaria❖ Incoterms❖ Sistema TICA❖ Medios de pago internacional❖ Medios de transporte internacional❖ Logística	1
TOTAL			71



SECRETARIADO EJECUTIVO 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.



SECRETARIADO EJECUTIVO 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.

