

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención de clientes
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Barreras comunicacionales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Atiende a clientes internos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.</p>	<p>1.1 Atiende consultas y requerimientos de clientes internos, utilizando los procedimientos de comunicación formales de la organización, y un lenguaje pertinente, tanto para atender como para argumentar con ellos.</p> <p>1.2 Aplica los procedimientos normalmente utilizados por la empresa para recopilar, analizar información y proporcionar respuesta a los requerimientos planteados, considerando las técnicas de comunicación interna definidas por la organización.</p> <p>1.3 Utiliza los medios formales de comunicación orales, escritos, electrónicos e informáticos, definidos por la empresa, tanto para entregar como para recibir información.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	<p>Simulación de contextos laborales Desarrolla capacidades de desempeño en situaciones que buscan imitar o reproducir la realidad laboral, al permitir ensayar o ejercitar una respuesta o tarea antes de efectuarla en un contexto real.</p>

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital que contempla los siguientes temas:
  - Factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.
  - Ejemplos de atención de clientes donde existe comunicación efectiva.
  - Guía de trabajo y pautas requeridas para realizar la actividad de aprendizaje.
  - Pauta de observación del desarrollo de la actividad.
  - Pauta de evaluación de la dramatización.

##### Recursos:

- › Proyector de multimedia.
- › Guías de trabajo.
- › Pauta de observación.
- › Pauta de evaluación dramatización.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › Materiales de caracterización (vestimenta, accesorios, etc.).
- › Materiales para la escenografía.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Señala objetivo de la clase y actividad, contextualizándola.</li><li>› Exhibe a sus estudiantes una presentación de los factores y barreras para una comunicación interpersonal efectiva.</li><li>› Organiza al curso en equipo de seis y los invita a seguir con atención la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y pautas preparadas para la actividad.</li><li>› Entrega una guía con la actividad a desarrollar en cual deben desarrollar un guion para dramatizar una situación laboral en la cual se observan tres barreras de comunicación efectiva, que se dan en una atención a clientes.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Observan y participan de la presentación entregada por el o la docente, considerando la guía entregada.</li><li>› Toman apuntes de los datos relevantes que les permitirán realizar la actividad propuesta.</li><li>› Realizan guion de la dramatización incorporando tres barreras de comunicación efectiva.</li><li>› Ensayan la dramatización.</li><li>› Exponen la dramatización al resto del curso.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia respecto de la actividad realizada.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Retroalimenta las dramatizaciones instando a los y las estudiantes a coevaluar voluntariamente los trabajos de sus compañeros, señalando fortalezas y debilidades en un contexto real.</li></ul>