

NORMA TÉCNICA EDUCATIVA

Curso: Comunicación

Código: BTVC111

Naturaleza del curso: Teórico-Práctico

Créditos: 3

Horas totales por semana: 2 horas teóricas 1 horas práctica, 6 horas estudiante

Datos generales:

Este curso está orientado a personas estudiantes del I ciclo del técnico 5 Parauniversitario. El curso tiene la finalidad de preparar para una comunicación que promueve la competencia en cuanto a las relaciones humanas. Se desarrolla en un tiempo de 15 semanas. Al final del curso se pretende que las personas estudiantes adquieran herramientas que le permitan desenvolverse en el entorno humano. Consiste en un curso teórico – práctico, el cual se desarrolla bajo una metodología activa.

Descripción del curso:

- La Comunicación es un componente vital en las sociedades, posibilita el entendimiento en los grupos humanos, es por eso por lo que se convierte en una competencia para promover relaciones sociales. En la época actual ocupa el primer plano en los diferentes entornos tales como: el mundo laboral, la familia, la educación y la sociedad en general. La competencia se determina en la interacción en los entornos mencionados, lo que facilita el logro de objetivos individuales y del grupo. En el curso de Comunicación se abordarán aspectos significativos para que la persona estudiante para que adquiera herramienta transversal en su aprendizaje utilizando principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.

que le permitan su desenvolvimiento en el entorno humano.

Propósito General:

- Utilizar los elementos de las relaciones humanas necesarios para la comunicación interpersonal en los diferentes entornos de la vida aplicando los principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.

Campo de aplicación.

- Organizaciones dedicadas a la compra y venta de productos (comerciales).
- Organizaciones dedicadas a satisfacer necesidades (empresas de servicio).
- Organizaciones con áreas especializadas en control interno.
- Organizaciones con áreas especializadas en manufactura (empresas industriales).

Evidencias específicas de conocimiento

- Define el concepto de comunicación.
 - Reconoce instrumentos de comunicación escrita organizacional.
 - Define la estructura de la exposición.
 - Define los principios básicos de servicio al cliente.
 - Identifica los elementos de la comunicación.
 - Distingue los diferentes elementos del formato APA vigente para diferentes escritos.
- Distingue los estilos de comunicación en diferentes situaciones.

EVIDENCIAS ESPECÍFICAS DE DESEMPEÑO

- Utiliza herramientas para exposiciones orales.
- Explica la importancia de la atención al cliente.

EVIDENCIAS ESPECÍFICAS DE PRODUCTO

- Elabora un informe técnico de acuerdo con los requerimientos.
- Realiza la exposición siguiendo los criterios establecidos.
- Implementa un taller sobre una temática relacionada con el servicio a la cliente brindada por el docente.

Especialidad: Contabilidad y Finanzas 0411-12-04-5-01	Modalidad: Comercial y Servicios	Campo detallado 0411 contabilidad e impuestos.	Nivel: Técnico 5
Materia: Comunicación	Cuatrimestre: Primero		Créditos: 3
Requisitos: Bachiller	2 horas teóricas 1 horas práctica		Horas estudiantes 6

Resultados de aprendizaje del Estándar de Cualificación	Contenidos	Evidencias de aprendizaje	Evaluación
• Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Tema1. Comunicación • Concepto de la comunicación. • Comunicación Verbal y Comunicación no Verbal (lenguaje corporal). • Elementos de la comunicación	• Define el concepto de comunicación. • Identifica los elementos de la comunicación. • Distingue los estilos de comunicación en diferentes situaciones.	• Realiza un mapa mental. • Participa en un foro debate. • Aplica un ejercicio práctico sobre los estilos de comunicación.

	(Emisor, receptor, mensaje, código, canal, filtros, ruido y retroalimentación). Estilos de comunicación (asertiva, pasiva y agresiva).		
Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Tema 2. Comunicación escrita - Instrumentos de comunicación escrita organizacional (carta, memorándum, correo electrónico y sus alcances) - Formato APA vigente para documentos escritos. - Estructura básica del informe técnico.	- Reconoce instrumentos de comunicación escrita organizacional. - Distingue los diferentes elementos del formato APA vigente para diferentes escritos. - Elabora un informe técnico de acuerdo con los requerimientos.	- Clasifica instrumentos de comunicación escrita por medio de ejercicios prácticos. - Realiza ejercicios prácticos de utilización del formato APA vigente. - Elabora un informe técnico.

• Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Tema 3. Comunicación Oral • Exposición ante un público (factores que inciden en el éxito). • Herramientas que facilitan las exposiciones orales. • Preparación de una exposición (objetivos, introducción, desarrollo y conclusiones).	• Define la estructura de la exposición. • Utiliza herramientas para exposiciones orales. • Realiza la exposición siguiendo los criterios establecidos.	• Realiza un cuadro sinóptico. • Ejercicios prácticos con herramientas para exposiciones orales. • Realiza exposición oral mediante video.
• Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Tema 4. Servicio al cliente • Concepto de cliente. • Principios básicos del servicio al cliente. • Elementos del Servicio. • Competencias personales y sociales.	• Define los principios básicos de servicio al cliente. • Explica la importancia de la atención al cliente. • Implementa un taller sobre una temática relacionada con el servicio a la	• Diseña un mapa conceptual. • Participa en foro debate. • Organiza un taller grupal.

	• Solución de conflictos. • Estrategias del servicio al cliente. • Fidelización de clientes.	cliente brindada por el docente.	
--	--	----------------------------------	--

Metodología: El curso se desarrolla con una metodología virtual utilizando dos espacios de trabajo uno sincrónico y otro asincrónico. En el sincrónico las clases se recibirán en línea en el horario establecido y utilizando la plataforma Teams de Microsoft, en este espacio los estudiantes tienen acompañamiento del docente en tiempo real.

En el asincrónico: la persona estudiante lleva su propio ritmo y en cualquier horario podrá ingresar a la plataforma virtual en este caso Moodle y hacer uso del uso de las grabaciones de las clases en el Teams, con los videos y el material didáctico que le permitirá avanzar de acuerdo al cronograma establecido por el curso.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje.

La metodología de enseñanza deberá partir del equilibrio entre la teoría y la práctica, de forma que el docente será el responsable de crear un ambiente de aprendizaje que integre:

- Mapa mental
- Foros
- Cuadro sinóptico
- Ejercicios prácticos
- Informe técnico
- Taller

- Exposición por medio de video

De esta forma, la mediación pedagógica deberá orientarse al desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas a partir de:

- Estudio de los conceptos, principios y fundamentos del área de estudio.
- Utilización de diferentes materiales de apoyo como herramientas y otras metodologías que permitan reafirmar los conocimientos desarrollados.
- Aplicación de los conceptos y principios estudiados, mediante ejemplos reales, representativos y de alto contenido didáctico, de modo que se promueva el desarrollo de las habilidades y destrezas necesarias para su utilización en el campo laboral.
- Creación de espacios que permitan la realimentación del proceso de enseñanza y aprendizaje por parte del estudiante.

Recursos didácticos

Para el desarrollo de las lecciones del curso se utilizarán los siguientes recursos:

- Presentaciones multimedia
- Plataforma Moodle, Teams u otras autorizadas
- Servicios telemáticos como páginas web, blogs, correo electrónico, chats, foros, aplicaciones de Google drive
- Biblioteca virtual.