

Cronograma de Comunicación

Semana	Resultados de Aprendizaje	Contenidos	Evidencias de Aprendizaje	Actividades de Evaluación
1	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación - Concepto de la comunicación. - Comunicación Verbal y Comunicación no Verbal (lenguaje corporal).	Define el concepto de comunicación.	Formativa: Foro debate.
2	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación Elementos de la comunicación (Emisor, receptor, mensaje, código, canal, filtros, ruido y retroalimentación).	Identifica los elementos de la comunicación.	Formativa: Ejercicio práctico.
3	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación Estilos de comunicación (asertiva, pasiva y agresiva).	Distingue los estilos de comunicación en diferentes situaciones.	Sumativa: Mapa mental 10%
4	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación escrita. Instrumentos de comunicación escrita organizacional (carta, memorándum, correo electrónico y sus alcances)	Reconoce instrumentos de comunicación escrita organizacional.	Sumativa: Foro 5%
5	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación escrita Instrumentos de comunicación escrita organizacional (carta, memorándum, correo electrónico y sus alcances)	Reconoce instrumentos de comunicación escrita organizacional.	Sumativa: Mapa mental 10%

6	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación escrita Formato APA vigente para documentos escritos.	Distingue los diferentes elementos del formato APA vigente para diferentes escritos.	Sumativa: Ejercicio práctico 5%
7	Utiliza principios de comunicación asertiva,	Comunicación escrita Estructura básica del informe técnico.	Elabora un informe técnico de acuerdo con	Sumativa:
	liderazgo y trabajo en equipo.		los requerimientos.	Cuadro sinóptico 10%
8	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación escrita Estructura básica del informe técnico.	Elabora un informe técnico de acuerdo con los requerimientos.	Sumativa: Informe técnico 10%
9	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación oral Exposición ante un público (factores que inciden en el éxito).	Define la estructura de la exposición.	Sumativa: Mapa mental 10%
10	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación oral Herramientas que facilitan las exposiciones orales.	Utiliza herramientas para exposiciones orales.	Sumativa: Ejercicio práctico 5%

11	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Comunicación oral Preparación de una exposición (objetivos, introducción, desarrollo y conclusiones).	Realiza la exposición siguiendo los criterios establecidos.	Sumativa: Exposición por medio de video 10%
12	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	Servicio al cliente Concepto de cliente. Principios básicos del servicio al cliente.	Define los principios básicos de servicio al cliente.	Sumativa: Foro 5%
13	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	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.	Sumativa: Ejercicio práctico 5%
14	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo	Servicio al cliente Solución de conflictos.	Implementa un taller sobre una temática relacionada con el servicio a la cliente brindada por el docente.	Sumativa: Ejercicio práctico 5%
15	Utiliza principios de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.	- Estrategias del servicio al cliente. - Fidelización de clientes.	Implementa un taller sobre una temática relacionada con el servicio a la cliente brindada por el docente.	Sumativa: Taller 10%
				100%

Referencias bibliográficas:

Botta, M. A. & Warley, J. (2021). Tesis, tesinas, monografías e informes: nuevas normas y técnicas de investigación y redacción. Editorial Biblos.

<https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/185780>

Castanyer, O. (2018). Quiero aprender... a quererme con asertividad (2a. ed.). Editorial Desclée de Brouwer. <https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/128400>

Hackshaw, Y. (2022). Redacción. 1. Ciudad Educativa.

<https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/223472>

Machado Mateos, A. & Rodríguez Sánchez, O. (2020). Comunicación oral y escrita en la empresa. UF0521. Editorial Tutor Formación.

<https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/125937>

Mateos de Pablo Blanco, M. Á. Atención al cliente y calidad en el servicio.

COMM002PO. ed. Málaga, España: IC Editorial, 2019. 157 p. Disponible en:

<https://elibro.net/es/ereader/cunlimon/124251?page=15>

Orozco Vargas, E. S. (2019). Consejos prácticos para hablar en público. El Cid Editor.

<https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/122236>

Paba Barbosa, C. Paba Argote, Z. L. & Vega Villa, D. F. (2021). Normas para la presentación de informes de investigación y artículos científicos. Incluye citas y referencias bibliográficas según Normas APA de la 7.^a edición. Editorial

Unimagdalena. <https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/210923>

Pontalti, B. (2018). Taller de mapas conceptuales y mentales: para aprender a pensar y organizar ideas. Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/cunlimon/titulos/111553>