

1.- Portada



Magister en Educación mención Currículum y Evaluación basado en competencias

Trabajo de Grado II

Elaboración de Instrumentos de Evaluación para 3° y 4° medio Educación Técnico Profesional

Profesora: Srta. Carmen Bastidas Briceño
Alumna: Viviana Moya Contreras

Chile, julio 2020

2.- Índice

| Temas | Nº Página |
|-------------------------------------|------------------|
| Resumen | 3 |
| Introducción | 4 - 7 |
| Marco Teórico | 8-14 |
| Marco Contextual | 15-16 |
| Diseño y aplicación de instrumentos | 17-31 |
| Análisis de resultados | 32-36 |
| Propuestas remediales | 37-38 |
| Bibliografía | 39-40 |
| Anexos | 41-47 |

3.- Resumen

Este informe se presenta en el contexto del Trabajo de grado II, del Magister en educación mención Currículum y Evaluación basado en Competencias. El objetivo general es: Analizar dos instrumentos de evaluación en los módulos Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal, 3° y 4° medio respectivamente de la especialidad de Administración.

Cuenta con un marco teórico el cual da sustento al estudio, y dentro de las temáticas abordadas se consideró: comunicación no verbal, trabajo en equipo, simulación laboral y los objetivos genéricos de la formación técnico profesional.

Luego se menciona el marco contextual pasando por la reseña histórica del establecimiento educacional, más su misión, visión y datos generales.

En el ítem de Diseño y aplicación de instrumentos, se analizaron los siguientes temas: justificación de la elección del nivel y asignatura; descripción del tipo de instrumento, validación de instrumentos de evaluación y descripción de la aplicación de los instrumentos.

En el siguiente punto en relación con el análisis de los resultados, se confeccionó un cuadro resumen considerando los siguientes aspectos: objetivos de aprendizaje, progreso del aprendizaje, criterios de evaluación y retroalimentación.

Finalmente se propusieron acciones remediales para las debilidades y fortalezas detectadas en el análisis de los resultados.

4.- Introducción

a)Objetivos del trabajo

Objetivo general:

Analizar dos instrumentos de evaluación en los módulos Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal, 3° y 4° medio respectivamente de la especialidad de Administración.

Objetivos específicos:

1.- Describir cómo los estudiantes aplican aspectos teóricos en ejercicios de simulación laboral, en el módulo de Atención de clientes.

2.- Constatar el manejo de los estudiantes en las habilidades de la comunicación verbal y no verbal, en los módulos de Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal.

3.- Observar la organización del trabajo en equipo de los estudiantes en los módulos de Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal.

b) Tipos de instrumentos creados:

1.- Escala de apreciación numérica para presentación oral.

2.- Rúbrica para evaluar Role-playing

c) Descripción de las técnicas elegidas (recogida de información)

1.- Registro de experiencias pedagógicas a través de trabajo interdisciplinario:

Una vez a la semana los docentes de Insuco Talca, se reúnen por espacio de una hora a intercambiar ideas respecto a cómo aprenden los alumnos, para ello existe un moderador quién plantea una pregunta que debe ser

desarrollada por el equipo de trabajo. Ejemplo: En este sentido un patrón común es qué tipo de instrumentos evaluativos son los más pertinentes para constatar el logro de habilidades. Cada docente expone brevemente acerca de su experiencia en la aplicación de instrumentos evaluativos ya sea en el ámbito cuantitativo como en el cualitativo. Se muestran ejemplos de pautas de evaluación, rúbrica, pauta de observación, etc.

Según especialistas en la materia, “La importancia de esta dinámica está en integrar situaciones que permiten generar mayores conocimientos. Por ello, realizar un trabajo interdisciplinario en la educación, es un desafío para los docentes que les exige superar el individualismo de las disciplinas, rompiendo con el mismo a través de un trabajo colectivo e integrativo de los diversos conocimientos que cada uno imparte en el aula”.

En este sentido los docentes de Insuco, creen que “la mutua colaboración y la articulación de las diversas disciplinas, permiten alcanzar la consecución de un resultado determinado, en este caso, un mayor aprendizaje de los alumnos”.

Para confeccionar este trabajo se realizaron diferentes acciones, como fue: la recopilación de información del establecimiento educacional, elección de los instrumentos de evaluación de diferentes módulos y cursos, análisis de los instrumentos seleccionados, propuestas y luego se consultó bibliografía y webgrafía para ser relacionada con la información recopilada.

Cabe mencionar que en este trabajo participó la alumna de este programa y algunos miembros de la comunidad educativa como Orientadora con datos estadísticos, encargada de SIGE y Evaluador integrante de la UTP.

2.- Observación directa a través de las clases de los módulos: Atención al cliente y Desarrollo y bienestar del personal.

Siempre manteniendo como base el logro de objetivos de aprendizaje de los estudiantes, es que los docentes aplican la observación directa de manera constante, y para ello es fundamental preguntar a los estudiantes sobre las dificultades que han impedido la comprensión de lo que el docente ha intencionado en clases, también existe el espacio para que los alumnos realicen consultas entre ellos o solicitar a alguno de los estudiantes que resuma en pocas palabras lo aprendido hasta ese momento. La finalidad de este punto es observar la aplicación correcta de la habilidad trabajada en clases. Cabe señalar que para realizar una observación directa adecuada es necesario contar con un registro de las fortalezas y debilidades (Pauta de retroalimentación) de los estudiantes, para así, poder potenciar a los alumnos que logran con mayor facilidad el aprendizaje y reforzar a los más descendidos.

Esta forma de trabajo, es coherente con lo que expresan los especialistas con relación al diseño de la observación directa, en aspectos como:

- Tener un objetivo concreto, para que seamos conscientes de qué es lo que estamos buscando en la observación.

- Tener una recogida de datos estructurada, en base al objetivo perseguido.

La observación directa nos permite evaluar diferentes aspectos, pero fundamentalmente actitudes, valores, trabajo en el aula y conocimientos.

3.- Registro de las evidencias de aprendizaje de los estudiantes en la asignatura de Lenguaje.

En este punto, el registro de evidencias se divide en dos, por un lado está el aspecto cuantitativo y el aspecto cualitativo.

Evidencias cuantitativas:

Napsis; Empresa líder en el área educacional, con soluciones tecnológicas y servicios técnicos pedagógicos de acompañamiento, orientación y perfeccionamiento, apoyando la tarea educacional de los establecimientos a lo largo de todo el país.

Libro de clases: (registro de notas)

Evidencias cualitativas:

Asociadas en diálogo pedagógico entre profesores en relación a cómo están aprendiendo los estudiantes y cuáles son sus dificultades más relevantes. Aquí cobra relevancia las distintas estrategias de enseñanza de los docentes según sea el contexto de cada curso.

5.- Marco Teórico

En este punto se mencionarán diferentes textos que son pertinentes y tienen relación directa con los objetivos del estudio. Dichos textos darán sustento a este trabajo, abordando temáticas como: la importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo de los trabajos de los estudiantes, el trabajo en equipo, relevancia del trabajo simulado y como sustento final se mencionarán los objetivos de aprendizaje genéricos de la formación técnico profesional.

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal y los aspectos elocutivos

Los investigadores en el área de la comunicación no verbal nos recuerdan el papel que juega el cuerpo en la comunicación, de modo que este ámbito no puede soslayarse al momento de desarrollar las competencias de comunicación oral.

Cestero, A. (1998) establece que los elementos que constituyen el sistema de comunicación no verbal, son aspectos que están integrados al sistema de comunicación humana. Además la misma autora menciona que los elementos de la comunicación oral como la kinésica y la proxemia son plurifuncionales, es decir, en el momento de la interacción pueden cumplir más de una función, como por ejemplo: añadir información, reforzar el contenido, comunicar: sustituyendo al lenguaje verbal, etc.

Hernández y Rodríguez (2010) definen kinésia como: “El campo que estudia nuestro comportamiento corporal, los movimientos realizados a través del rostro, extremidades superiores e inferiores, confiriendo un significado determinado a nuestro mensaje y sirviendo como refuerzo a nuestra comunicación verbal”(p. 22).

Los autores García y García (2001) establecen que la proxemia es: “el estudio del comportamiento espacial humano es su sentido relacional y no de pura motricidad” (p.180). Casamiliaga y Tusón (2002) define proxemia como: “manera

en que el espacio se concibe individual y socialmente, a cómo los participantes se apropian del lugar en que se desarrolla un intercambio comunicativo y a cómo se lo distribuyen” (p.49). 28

Trabajo en equipo

Valores del trabajo en equipo para Jean Piaget.

- Se piensa en función de una realidad común.
- Se piensa en función de todos y no sólo de sí mismo
- Se ejercita el hábito de ubicarse en el punto de vista de los otros.
- Es una fuente de reglas para el pensamiento.
- Organización, iniciativa y disciplina
- El trabajo en equipo desarrolla la independencia intelectual de sus miembros.
- Se da intercambios y discusiones, control mutuo y reciprocidad.
- Discusión y verificación. Gozan del beneficio de la crítica mutua y del aprendizaje.
- Equilibrio entre el trabajo personal y el control mutuo
- Esfuerzo personal
- Ayuda mutua
- Los débiles y perezosos se ven estimulados e incluso obligados por el grupo
- Los fuertes aprenden a explicar y dirigir
- Formación de ciudadanos libres y espíritu democrático

Rol del estudiante

Los estudiantes que están comprometidos en el aprendizaje colaborativo son responsables, motivados, colaborativos, estratégicos. Cuando los estudiantes trabajan en equipo, comparten, escuchan, reflexionan, evalúan y desarrollan más habilidades de nivel superior. También se preocupan por el aprendizaje de cada uno de los miembros de su grupo. Asumen roles dentro del grupo y los llevan a cabo de manera responsable. Refuerzan su proceso de aprendizaje, pues constantemente están explicando conceptos o procedimientos a sus compañeros. Aprenden a aceptar y evaluar las opiniones de los otros.

La necesidad de trabajar en equipo

El trabajo en equipo se fundamenta en la colaboración dado que el ser humano convive todos los días con personas diferentes, circunstancia que lo conduce a desarrollar habilidades que le permiten realizar trabajos con otros individuos. Dicha necesidad se puede establecer desde los siguientes parámetros.

-La acción grupal suele ser más segura y efectiva que la gestión individual o la simple adición de acciones individuales.

-Mediante la colaboración, las ayudas pedagógicas facilitadas a los estudiantes son más posibles de optimizar.

-La colaboración, mediante el trabajo en equipo, permite analizar problemas que son comunes, con mayores y mejores criterios.

-Exige entre los maestros que educan el acuerdo en planteamientos comunes así como criterios y principios de actuación suficientemente coherentes.

-Estos requisitos son posibles con una adecuada coordinación que proporciona la colaboración del trabajo en equipo, dando como resultado la cohesión. En ellos se justifica es condición como mecanismo para proporcionar una atmósfera que anime a los alumnos a trabajar con entusiasmo y sentimientos de propiedad y pertenencia respecto a la escuela, la colaboración mediante el trabajo en equipo es un objetivo ineludible en la educación porque desde allí se cultiva un necesidad social.

El trabajo en equipo en una institución educativa va más allá de las acciones conjuntas con otro u otros, el propósito es alcanzar un mismo fin desde todos los estamentos: directivos, profesores, alumnos y padres de familia.

Con todo lo anterior, un equipo de trabajo consiste en un agrupación de personas trabajando juntas, que comparten percepciones, tienen una propuesta en común, están de acuerdo con los procedimientos de trabajo, cooperan entre sí, aceptan un compromiso, resuelven sus desacuerdos en discusiones abiertas, lo anterior, no aparece automáticamente, sino que debe irse construyendo poco a poco. Estamos hablando de una acción colaborativa donde la discusión no es el objetivo sino el medio.

Simulación laboral (Habilidades para el trabajo)

Un área de atención especial es la capacitación laboral de los jóvenes ya que deben estar preparados para acceder a empleos dignos y para una participación plena en la sociedad (UNESCO, 2012: 15-17).

Hasta ahora la formación para el trabajo se ha constituido en la región como una modalidad de la educación secundaria y terciaria o como una alternativa, para aquellos jóvenes que, por razones económicas o de exclusión, tenían sus trayectorias educativas cortadas. Salvo excepciones notables en la región, se trata de experiencias que han quedado atrás en las competencias y métodos de formación y, por lo general, sus diplomas no gozan del prestigio y status que debieran tener.

En este contexto, la Enseñanza y Formación Técnico Profesional (EFTP) juega un papel clave para impulsar la conexión, complementariedad y actualización de la formación ofrecida por el sistema educativo con las demandas del mercado laboral y las tendencias demográficas. Una de las acciones estratégicas de la EFTP, es proveer y actualizar las competencias de la población adulta que se convierte en la masa crítica de la fuerza laboral, además de facilitar la transición de la escuela al trabajo (OREALC-UNESCO, 2016). Además, la creciente migración intrarregional ubica desafíos entorno al reconocimiento de credenciales fuera de 14 los países, así como la inserción laboral de la población migrante, por lo tanto, los desafíos no se limitan al sistema de educación sino a sus múltiples conexiones con el mercado laboral formal y no formal.

Hoy día la formación para el trabajo debe pensarse de un modo radicalmente distinto y en relación con los principios definidos de inclusión, equidad y educación a lo largo de la vida. Fortalecer la educación de jóvenes y adultos y la educación técnico profesional que se realiza en el nivel secundario y terciario es un requerimiento urgente para la región, tanto desde una perspectiva inclusiva como por el efecto positivo que esta educación puede tener en el desarrollo de los países.

Los desafíos en torno al nivel de educación terciario son diversos, primero se debe fortalecer sus vínculos con el trabajo en áreas educacionales orientadas a

la formación para el trabajo, con igualdad de oportunidades el acceso. La enseñanza superior es fundamental para fomentar la innovación y aumentar la productividad en las economías basadas en el conocimiento (UNESCO, 2016). De ahí que es importante velar por la equidad, en lo que refiere tanto a la pertinencia productiva y social de los perfiles profesionales como a la accesibilidad de la oferta de formación.

Estas modalidades educativas deben actualizarse para asegurar las capacidades básicas (lectura, escritura y cálculo) y desarrollar las habilidades transferibles y las competencias técnico-profesionales específicas que requiere el mundo de hoy. Cabe señalar que las competencias transferibles son correspondientes a habilidades del siglo 21 e incluyen la 2 Experiencia citada por Shawn Richards en Reunión Regional de Ministros de Educación de América Latina y el Caribe “Educación y habilidades para el siglo 21”. Buenos Aires, Argentina 24 - 25 de enero de 2017 15 capacidad de resolver problemas, comunicar información, la creatividad, liderazgo y emprendimiento (UNESCO, 2012: 17).

En el ámbito del sistema escolar la relación educación y trabajo no se agota en las modalidades de adultos y técnico profesional. Por el contrario, la preparación para el trabajo debiera ser un ámbito transversal de la educación básica y secundaria, en la medida que el conjunto de la población se prepara en la escuela para insertarse laboralmente. Esto sin reducir la educación a la formación del capital humano requerido para el desarrollo económico, sino por el contrario incorporando al conjunto de la educación el desarrollo de las habilidades que demanda el mundo laboral (UNESCO, 2015a: 37).

Objetivos de aprendizaje genéricos de la Formación Técnico Profesional

Insertas en las políticas educativas (bases curriculares 2013) destacan los objetivos genéricos que son complementarios a los objetivos específicos de cada módulo, en este sentido, un estudiante al egresar de la educación media habrá desarrollado las siguientes competencias:

1. Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.

2. Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.

3. Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.

4. Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.

5. Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.

6. Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.

7. Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.

8. Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.

9. Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.

10. Empezar iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.

11. Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.

12. Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio y de la inversión.

6.- Marco Contextual

Reseña histórica

El Instituto Superior de Comercio Enrique Maldonado Sepúlveda, fue fundado el 8 de mayo de 1905 comenzando con una matrícula de 115 estudiantes, mediante la Ley de Presupuesto, siendo el Presidente de la República Don Germán Riesco y su Ministro de Educación Don Guillermo Rivera. Su primer Director fundador fue Don Baudillo Herrera Bassaure, quien estuvo a cargo del colegio por tres años.

Misión

Formar técnicos profesionales de nivel medio, con competencias técnicas acorde a las demandas de la sociedad actual y necesidades del campo laboral, facilitando su inserción de manera eficiente, emprendedora, creativa, responsable e inclusiva en su medio profesional y social.

Visión

El Instituto Superior de Comercio "Enrique Maldonado Sepúlveda" de Talca, se proyecta como el mejor Liceo Técnico Profesional a nivel regional; siendo reconocido por entregar a sus estudiantes una educación integral e innovadora, con altos estándares de calidad, transformando la vida de las nuevas generaciones con una visión crítica de la responsabilidad y su medio ambiente.

La institución cuenta actualmente con dos especialidades:

- 1.- Administración mención: recursos humanos y logística
- 2.- Contabilidad

Datos de interés

| | |
|---|----------|
| Cantidad total de alumnos | : 1.237 |
| Porcentaje de estudiantes vulnerables | : 95,06% |
| Porcentaje de estudiantes prioritarios | : 65,23% |
| Porcentaje de padres que no terminaron enseñanza básica: | 60% |
| Porcentaje de padres que no terminaron enseñanza media: | 70-80% |
| Alumnos provenientes de sectores rurales (Maule, San Javier, San Clemente, etc.) | : 55% |
| Porcentaje de titulados año 2019 | : 91% |

Datos generales:

| | |
|----------------------|--|
| Teléfono de contacto | : 71-2233793 |
| Correo electrónico | : info@insucotalca.cl |
| Dirección | : 1 Poniente N° 1447, Talca |

7.- Diseño y aplicación de instrumentos

7.1.- Justificación de la elección del nivel (es) y asignatura (s).

| Nivel | Módulo |
|---|-------------------------------------|
| 3° medio enseñanza Técnico Profesional | Atención de clientes |
| 4° medio enseñanza Técnico Profesional | Desarrollo y bienestar del personal |

Según las bases curriculares de la formación Técnico Profesional el Módulo de Atención de clientes forma parte de la malla modular de los estudiantes de Zero. Medio de la especialidad de Administración la cual en el contexto laboral se define según el Ministerio de Educación como una “función imprescindible en todo tipo de empresas u organizaciones”.

A través de este módulo los estudiantes desarrollan actividades como: Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico y otro medio.

Por lo anteriormente descrito, y considerando el aporte de ambos módulos a la formación profesional del estudiante de la especialidad de Administración y a su perfil de egreso, que indica que los estudiantes habrán desarrollado las siguientes competencias: Leer y utilizar información contable básica; elaborar un programa de actividades operativas, atender a clientes internos y externos de la empresa y hacer seguimiento y elaborar informes de un programa operativo de una empresa o área.

El Módulo de Desarrollo y bienestar del personal es un eje de la mención de Recursos Humanos en 4°to. Medio de la especialidad de Administración.

A través de este módulo los estudiantes desarrollan diversas actividades como: Ingresar, archivar y presentar información sobre bienestar y desarrollo de personas, ascensos, promociones, transferencias, capacitación, desempeños, evaluaciones, entre otros, para la toma de decisiones de las jefaturas.

Dado que la administración de los recursos humanos es una función ineludible en todo lugar de trabajo, el egresado de esta especialidad y mención cuenta con las competencias para desempeñarse en todo tipo de empresas privadas y organismos públicos que cuenten con cierto número de trabajadores, incorporándose a los departamentos de personal, relaciones industriales o recursos humanos.

Ambos módulos poseen características que aportan al perfil de egreso del estudiante de la especialidad de Administración, a través de actividades prácticas de simulación de una situación laboral.

7.2.- Descripción del tipo de instrumento

Está asociado al objetivo específico N°1:

1.- Describir cómo los estudiantes aplican aspectos teóricos en ejercicios de simulación laboral, en el módulo de Atención de clientes.

A partir del objetivo lo que busca el docente es que el estudiante aplique los contenidos teóricos como protocolo en la atención al cliente, habilidades comunicativas, etc. en ese sentido se utilizó una rúbrica global u holística que busca valorar a nivel general las tareas desarrolladas por los estudiantes, por otra parte se utiliza una técnica llamada role playing para constatar la aplicación de los aspectos teóricos.

Primer instrumento de evaluación: Rúbrica para evaluar Role-Playing

Antes de definir lo que es una rúbrica, se definirá el significado de role playing.

¿Qué es un role playing?

El “juego de roles” es una estrategia que permite que los estudiantes asuman y representen roles en el contexto de situaciones reales o realistas propias del mundo académico o profesional (Martín, 1992).

¿Qué es una rúbrica

Definición: Las rúbricas son guías de puntuación usadas en la evaluación del desempeño de los estudiantes que describen las características específicas de un producto, proyecto o tarea en varios niveles de rendimiento, con el fin de clarificar lo que se espera del trabajo del alumno, de valorar su ejecución y de facilitar la proporción de feedback (retroalimentación) (Andrade, 2005; Mertler, 2001) a través de Fernández, A Revista de Docencia Universitaria Vol.8 (n.1)2010

Tipos de Rúbricas:

- a) Rúbrica global u holística: hace una valoración del conjunto de la tarea, mediante la utilización de unos descriptores que se corresponden a niveles globales. Se pueden admitir errores en alguna parte del proceso/producto. Orientada a adquirir cierta información global del alumno y una radiografía general del grupo.
- b) Rúbrica analítica: se centra en tareas de aprendizaje más concreta y necesita un diseño más pormenorizado. Se utilizan cuando es necesario evaluar los distintos procedimientos, fases, elementos, componentes que constituyen proceso/producto.

Las rúbricas son una herramienta que ayuda a evaluar el aprendizaje del alumnado haciendo que los propios estudiantes también conozcan sus errores mediante la autoevaluación. “La rúbrica en sí es un documento que describe distintos niveles de calidad de una tarea o proyecto, dando un feedback informativo al alumnado sobre el desarrollo de su trabajo durante el proceso y una evaluación detallada sobre sus trabajos finales”, describe Liarte.

De acuerdo con Liarte, Laia Lluch Molins define las rúbricas como una herramienta para la evaluación y, en ocasiones, para la calificación que permite evaluar cada una de las competencias de forma detallada: “Es un instrumento idóneo especialmente para evaluar competencias, puesto que permite diseccionar las tareas complejas que conforman una competencia en tareas más simples distribuidas de forma gradual y operativa”

Criterios de evaluación: tiene cinco criterios los cuales son:

| |
|--------------------------|
| Criterios de evaluación |
| Manejo del tema |
| Expresión oral |
| Expresión no verbal |
| Vestuario y ambientación |
| Tiempo de dramatización |

Niveles de logro:

| | | | |
|----------------|----------|--------------|-------------|
| 1 Insuficiente | 2 Básico | 3 Competente | 4 Destacado |
| | | | |

Segundo instrumento de evaluación: Escala de apreciación numérica para presentación oral.

Está asociado al objetivo específico N°2, N°3:

2.- Constatar el manejo de los estudiantes en las habilidades de la comunicación verbal y no verbal, en los módulos de Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal.

3.- Observar la organización del trabajo en equipo de los estudiantes en los módulos de Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal.

A partir de los objetivos lo que se persigue es que los estudiantes apliquen los contenidos teóricos relacionados con legislación laboral asociado al bienestar del personal de una empresa, beneficios que trae consigo las leyes laborales al trabajador, etc. en ese sentido se utilizó una escala de apreciación numérica para presentación oral.

Antes de definir el instrumento de evaluación, se mencionará el significado de la actividad presentación oral.

¿Qué es una presentación oral?

Una exposición oral es una situación comunicativa formal, en la que uno o más expositores informan al público asistente respecto a un tema o un asunto que han estudiado de antemano, con el fin de darlo a conocer o difundirlo.

¿Qué es una escala de apreciación numérica?

Conjunto de características, aspectos o cualidades que deben ser juzgadas de acuerdo a una escala que permite identificar el grado hasta el cual se ha presentado cada cualidad o característica. Pretenden graduar la fuerza con la que aparece una conducta, por lo tanto, es un buen instrumento para recoger información frente a comportamiento o acciones que queremos observar de manera permanente si nos interesa cuantificar su grado o intensidad.

7.3.- ¿Cómo se validaron los instrumentos?

Procedimiento de validación instrumentos de evaluación

1er. paso:

-Reunión de docentes en trabajo colaborativo de GPT que se realiza una vez al mes, donde se consensuaron criterios para la confección de rúbricas y escala de apreciación en común y posteriormente fueron enviados a UTP para que visara el instrumento e hiciera las sugerencias si el caso lo ameritaba.

2do. paso:

-Validación de instrumentos de evaluación.

A continuación se presenta formato de validación de instrumentos de evaluación.



Formato validación Instrumentos de evaluación:

Fecha : Octubre 2019

Instrumentos:

- 1.- Rúbrica Role Playing (Módulo Atención de clientes)
- 2.- Pauta de observación presentación oral (Módulo: Desarrollo y bienestar del personal)

Nombre y cargo del profesional que valida: Sr. Eduardo Delpino P. Evaluador

Observaciones:

- | | | |
|---|---|--|
| a) Objetivos de aprendizaje | : | Cumple |
| b) Contenidos apropiados | : | Cumple |
| c) Curso | : | 3° y 4° medio Técnico Profesional |
| d) Módulos | : | Atención de clientes y Desarrollo y Bienestar del personal |
| e) Instrucciones claras | : | Cumple |
| f) Criterios de evaluación y niveles de logro claros: | : | Cumple |

Observaciones generales:

Se observa que ambos instrumentos de evaluación (Rúbrica y Pauta de observación) cumplen con el formato institucional, se expresan las instrucciones de forma clara, explícita y bien redactadas. Además cumplen con el objetivo de aprendizaje de ambos módulos y existe coherencia en alineamiento curricular.



Instrumentos validados

EDUARDO DELPINO PÉREZ
EVALUADOR INSUCO TALCA

Timbre y firma de quién valida instrumentos de evaluación

7.4.- Descripción de la aplicación de los instrumentos

Primer instrumento

Instrumento : Escala de apreciación numérica:

Actividad : Exposición oral

Nivel : 4° medio enseñanza Técnico Profesional

Módulo : Desarrollo y bienestar del personal

Dinámica de trabajo el día que se aplicó el instrumento

1.- Los estudiantes ingresan al aula, profesora les saluda y toman asiento.

Esta clase se desarrolla en aula normal de clases.

2.- Profesora recuerda normas de convivencia e instrucciones generales al grupo curso.

-Respeto entre los compañeros y hacia la profesora

-Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado

-Guardar celulares o cualquier elemento que no pertenezca a la clase

-Sacar cuaderno y tomar nota del objetivo de la clase y actividad a ejecutar

3.- Se registra el objetivo de la clase: "Relacionar legislación laboral vigente con objetivos del bienestar del personal de una empresa".

4.- Los alumnos se reubican con sus grupos de trabajo respectivos y se preparan a observar las exposiciones de sus compañeros.

5.- Se proyecta y recuerda Pauta de evaluación presentación oral, donde los aspectos a evaluar son:

-Presentación personal: Uniforme completo

-Preparación y manejo del tema

-Expone ideas con claridad, utilizando un volumen adecuado

-Demuestra uso adecuado del espacio y expresiones no verbales acordes al tema expuesto

-Utilización óptima del material de apoyo: un medio y no como fin.

-Muestra conocimiento del elemento de apoyo

-Domina ideas principales de cada ley, mencionando los principales beneficios asociados a cada una

-Vocabulario técnico acorde

-Trabajo en equipo: Demuestran coordinación y cohesión durante su exposición.

6.- Se da comienzo a la disertación grupal respetando el tiempo asignado a cada grupo.

7.- El grupo da fin a su exposición y comienza ronda de preguntas

Un estudiante por cada grupo genera una pregunta y profesora también.

8.- Luego de la ronda de preguntas y comentarios tanto de compañeros como profesora, se procede a evaluar al grupo de acuerdo a pauta para finalmente recibir la correspondiente retroalimentación

Segundo instrumento

Instrumento : Rúbrica

Actividad : Role Playing (Juego de roles)

Nivel : 3° medio enseñanza Técnico Profesional

Módulo : Atención de clientes

Dinámica de trabajo el día que se aplicó el instrumento

1.- Los estudiantes ingresan al “Aula de simulación”: se ubican en estaciones de trabajo según grupo previamente organizado, esta actividad está pensada para potenciar en ellos:

Mayor visualización entre ellos mismos, mejorando la comunicación, mayor comunicación con el profesor, mejor comprensión dada la visibilidad, centrar mejor la atención, mejor organización del espacio y mayor libertad de movimiento.

2.- Profesora recuerda normas de convivencia e instrucciones generales al grupo curso: (Antonio Medina (2003, P, 80).):

a) Enseñar a trabajar a los alumnos juntos: mostrarles las conductas que capacitan para la cooperación.

b) Asignar tareas a cada miembro del grupo y enseñar cómo cada uno puede ayudar a otro.

c) Seguir las actividades de grupo y hacer sugerencias cuando sea necesario.

d) Controlar la composición del grupo, para evitar situaciones de incompatibilidad.

- e) Seleccionar el t3pico y las tareas para el grupo.
- f) Fomentar la conversaci3n durante las actividades de grupo.
- g) Disponer la organizaci3n del aula de manera que permita la proximidad entre los alumnos, pero tambi3n el trabajo.
- h) Fomentar el respeto entre compa1eros.
- I) Indicar que todos los comentarios en relaci3n a la actividad se realizan una vez que 3sta finalice.
- j) Cuidar los elementos que componen la sala de simulaci3n laboral, ya que les sirve a todos.

3.- Se registra el objetivo de la clase: "Aplicar habilidades comunicacionales de protocolo y relaciones p3blicas en la atenci3n al cliente externo". Este es registrado en el cuaderno de cada estudiante.

4.- Se proyecta y recuerda Pauta de evaluaci3n (R3brica), donde los criterios a evaluar son: Manejo del tema, expresi3n oral, expresi3n no verbal, vestuario y ambientaci3n y tiempo de dramatizaci3n..

Luego de hacer el recordatorio correspondiente el grupo comienza a actuar respetando tiempo asignado.

5.- El grupo muestra de manera l3dica el caso laboral sorteado donde se visualizan las habilidades comunicacionales que involucra el protocolo en la atenci3n al cliente externo.

6.- Luego de la ronda de preguntas y comentarios tanto de compa1eros como de la profesora, se procede a evaluar al grupo de acuerdo a pauta para finalmente recibir la correspondiente retroalimentaci3n.

7.5.- Formatos aplicados



Escala de apreciación numérica Presentación oral. Módulo: Desarrollo y Bienestar de personal.

Nombres:
Profesora: Viviana Moya Contreras
Porcentaje exigente: 60 % .

Curso: 4°ARRHHD
Fecha: Jueves 24 de octubre 2019
Nota final: _____

Objetivo de aprendizaje: OA2
Objetivo: Relaciona legislación laboral vigente con objetivos del bienestar de personal de una empresa.

| ASPECTOS DE FORMALIDAD, CONTENIDO Y DISCIPLINA. | Evaluación (puntuación) |
|--|-------------------------|
| ✓ Presentación personal. Uniforme completo. | 10 |
| ✓ Demuestra preparación y manejo del tema. | 20 |
| ✓ Expone ideas con claridad, utilizando un volumen adecuado, ✓ Demuestra uso adecuado del espacio y expresiones no verbales acordes al tema expuesto. | 10 |
| ✓ Utilización óptima del material de apoyo. Un medio y no como fin. ✓ Muestra conocimiento del elemento de apoyo. | 15 |
| ✓ Domina ideas principales de cada ley, mencionando los principales beneficios asociados a cada una. ✓ Vocabulario técnico acorde | 25 |
| ✓ Trabajo en equipo. Demuestran coordinación y cohesión durante su exposición. | 20 |
| Puntaje total: 100 | |

Observaciones: _____

Escala de notas

| Puntaje | Nota |
|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|
| 0.0 | 1.0 | 10.0 | 1.5 | 20.0 | 2.0 | 30.0 | 2.5 | 40.0 | 3.0 | 50.0 | 3.5 | 60.0 | 4.0 | 70.0 | 4.8 |
| 1.0 | 1.1 | 11.0 | 1.6 | 21.0 | 2.1 | 31.0 | 2.6 | 41.0 | 3.1 | 51.0 | 3.6 | 61.0 | 4.1 | 71.0 | 4.8 |
| 2.0 | 1.1 | 12.0 | 1.6 | 22.0 | 2.1 | 32.0 | 2.6 | 42.0 | 3.1 | 52.0 | 3.6 | 62.0 | 4.2 | 72.0 | 4.9 |
| 3.0 | 1.2 | 13.0 | 1.7 | 23.0 | 2.2 | 33.0 | 2.7 | 43.0 | 3.2 | 53.0 | 3.7 | 63.0 | 4.2 | 73.0 | 5.0 |
| 4.0 | 1.2 | 14.0 | 1.7 | 24.0 | 2.2 | 34.0 | 2.7 | 44.0 | 3.2 | 54.0 | 3.7 | 64.0 | 4.3 | 74.0 | 5.1 |
| 5.0 | 1.3 | 15.0 | 1.8 | 25.0 | 2.3 | 35.0 | 2.8 | 45.0 | 3.3 | 55.0 | 3.8 | 65.0 | 4.4 | 75.0 | 5.1 |
| 6.0 | 1.3 | 16.0 | 1.8 | 26.0 | 2.3 | 36.0 | 2.8 | 46.0 | 3.3 | 56.0 | 3.8 | 66.0 | 4.5 | 76.0 | 5.2 |
| 7.0 | 1.4 | 17.0 | 1.9 | 27.0 | 2.4 | 37.0 | 2.9 | 47.0 | 3.4 | 57.0 | 3.9 | 67.0 | 4.5 | 77.0 | 5.3 |
| 8.0 | 1.4 | 18.0 | 1.9 | 28.0 | 2.4 | 38.0 | 2.9 | 48.0 | 3.4 | 58.0 | 3.9 | 68.0 | 4.6 | 78.0 | 5.4 |
| 9.0 | 1.5 | 19.0 | 2.0 | 29.0 | 2.5 | 39.0 | 3.0 | 49.0 | 3.5 | 59.0 | 4.0 | 69.0 | 4.7 | 79.0 | 5.4 |

| Puntaje | Nota | Puntaje | Nota | Puntaje | Nota |
|---------|------|---------|------|---------|------|
| 80.0 | 5.5 | 90.0 | 6.3 | 100.0 | 7.0 |
| 81.0 | 5.6 | 91.0 | 6.3 | | |
| 82.0 | 5.7 | 92.0 | 6.4 | | |
| 83.0 | 5.7 | 93.0 | 6.5 | | |
| 84.0 | 5.8 | 94.0 | 6.6 | | |
| 85.0 | 5.9 | 95.0 | 6.6 | | |
| 86.0 | 6.0 | 96.0 | 6.7 | | |
| 87.0 | 6.0 | 97.0 | 6.8 | | |
| 88.0 | 6.1 | 98.0 | 6.9 | | |
| 89.0 | 6.2 | 99.0 | 6.9 | | |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| | evidenciando un nivel sobresaliente de preparación. | atender cliente externo, evidenciando un alto nivel de preparación. | atender cliente externo, evidenciando un mediano nivel de preparación. | externo. | |
| Expresión Oral | Se expresan en forma clara y con volumen adecuado, favoreciendo la comprensión de lo expuesto. | La pronunciación y volumen de voz son medianamente adecuados, no dificulta la comprensión de lo expuesto. | Se expresan de manera poco clara, con un volumen poco adecuado, dificulta la comprensión de lo expuesto. | La pronunciación y volumen de voz no permite la comprensión de lo expuesto. | |
| Expresión no verbal | Utilizar gestos corporales y faciales, relacionados con la dramatización presentada | Utiliza algunos gestos corporales y faciales, relacionados con la dramatización presentada. | Utilizar escasamente gestos corporales y faciales relacionados con la dramatización presentada. | Utilizar gestos corporales y faciales con errores visibles. | |
| Vestuario y ambientación (Trabajo en equipo) | Presentan adecuado vestuario y correcta ambientación de la situación representada | Presentan vestuario y ambientación de la situación representada. | Presentan escaso acercamiento al correcto vestuario y ambientación de la situación representada. | No presentan vestuario y ambientación de la situación representada. | |
| Espacio de trabajo (Trabajo en equipo) | Utilizan espacio adecuado para trabajo de dramatización | Utilizan espacio para trabajo de dramatización | Utiliza medianamente correcto el espacio de trabajo de dramatización | Utiliza incorrectamente el espacio de trabajo de dramatización | |
| Tiempo de dramatización (Trabajo en equipo) | Respetan a cabalidad el tiempo asignado | Respetan el tiempo asignado | Respetan escasamente el tiempo asignado | No respetan el tiempo asignado | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | |

Observaciones: _____

Escala de notas

| Puntaje | Nota | Puntaje | Nota | Puntaje | Nota |
|---------|------|---------|------|---------|------|
| 0.0 | 1.0 | 10.0 | 3.1 | 20.0 | 5.8 |
| 1.0 | 1.2 | 11.0 | 3.3 | 21.0 | 6.1 |
| 2.0 | 1.4 | 12.0 | 3.5 | 22.0 | 6.4 |
| 3.0 | 1.6 | 13.0 | 3.7 | 23.0 | 6.7 |
| 4.0 | 1.8 | 14.0 | 3.9 | 24.0 | 7.0 |
| 5.0 | 2.0 | 15.0 | 4.2 | | |
| 6.0 | 2.3 | 16.0 | 4.5 | | |
| 7.0 | 2.5 | 17.0 | 4.8 | | |
| 8.0 | 2.7 | 18.0 | 5.1 | | |
| 9.0 | 2.9 | 19.0 | 5.4 | | |

8.- Análisis de los resultados

8.1.- Análisis de resultados (1er. Instrumento de evaluación):

Instrumento : Escala de apreciación numérica:

Actividad : Exposición oral

Nivel : 4° medio enseñanza Técnico Profesional

Módulo : Desarrollo y bienestar del personal

En esta etapa del trabajo se confeccionó un cuadro resumen con los resultados obtenidos del proceso de aprendizaje y evaluativo de los estudiantes anteriormente mencionados.

Se define los objetivos de aprendizaje de esta actividad evaluada, luego en la división del progreso del aprendizaje logrado en los estudiantes, se dividen en tres fases: la primera se basa en los conocimientos previos de los estudiantes, la segunda está enfocada con la relación de los contenidos teóricos con su entorno cercano y la tercera de aplicación de estos a través de una presentación oral. Cada fase se vincula a fortalezas y/o debilidades según sea el caso.

Para finalizar este cuadro resumen de resultados, se aplicó retroalimentación por cada fase: en la primera se señala que los estudiantes incorporen en sus prácticas escolares la lectura de textos técnicos para fortalecer los conocimientos que necesita un técnico. En la segunda fase se sugiere analizar noticias vinculadas con casos cotidianos a las leyes laborales estudiadas. Finalmente en la fase tres se sugiere trabajar la expresión verbal y no verbal y potenciar el trabajo en equipo en su vida estudiantil y profesional futura.



INSTITUTO SUPERIOR DE COMERCIO

Unidad Técnico Pedagógica. Evaluación

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Especialidad: Administración

Módulo: Desarrollo y bienestar del personal Docente: Viviana Moya Contreras

Curso: 4°ARRHHD

| Objetivo de Aprendizaje | Progreso del aprendizaje | Criterios de evaluación | Retroalimentación |
|--|--|--|--|
| <p>1.- Constatar el manejo de los estudiantes en las habilidades de la comunicación verbal y no verbal, en los módulos de Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal</p> | <p>Fase 1: Conocimiento Conocimientos previos.</p> <p>Fase 2: Relación Escasa relación de contenidos entre leyes laborales y un estudio de casos problemático.</p> <p>Fase 3: Aplicación Los estudiantes presentan verbalmente leyes laborales asociadas a casos cotidianos relacionados con empresas e instituciones nacionales.</p> <p>Los estudiantes demuestran escasamente habilidades verbales y</p> | <p>Debilidades: Los estudiantes no manejaban conceptos técnicos relacionados con legislación laboral.</p> <p>Debilidades: Los estudiantes no relacionaron de forma satisfactoria la variable ley con noticias vinculadas al mundo laboral.</p> <p>Debilidades: Confusión de conceptos técnicos en la expresión de leyes laborales relacionadas con casos cotidianos.</p> <p>-</p> <p>Debilidades: Los estudiantes no logran expresarse de manera clara frente al</p> | <p>Como estrategia se sugirió a los estudiantes: -Lectura de textos técnicos -Confeción de glosario técnico</p> <p>Se sugiere relacionar y analizar noticias vinculadas con casos cotidianos del mundo laboral. Ejemplo: despidos injustificados.</p> <p>Se sugiere lectura de textos técnicos, código del trabajo y revisión de casos con soluciones asociadas a la ley.</p> <p>-Lectura a viva voz de textos técnicos.</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>2.- Observar la organización del trabajo en equipo de los estudiantes en los módulos de Atención de clientes y Desarrollo y bienestar del personal</p> | <p>no verbales en su presentación oral.</p> <p>Los estudiantes logran organizarse de manera correcta con su equipo de trabajo.</p> | <p>curso en el desarrollo de ideas técnicas.</p> <p>Fortalezas: Los estudiantes demuestran poder de organización frente al trabajo asignado.</p> | <p>-Asistir a taller de expresión corporal dictado por la institución.</p> <p>Se sugiere potenciar esta habilidad de trabajar en equipo no solamente en este módulo.</p> |
|---|--|--|--|

8.2.- Análisis de resultados (2do. Instrumento de evaluación)

Instrumento : Rúbrica

Actividad : Role Playing (Juego de roles)

Nivel : 3° medio enseñanza Técnico Profesional

Módulo : Atención de clientes

En esta etapa del trabajo se confeccionó un cuadro resumen con los resultados obtenidos del proceso de aprendizaje y evaluativo de los estudiantes anteriormente mencionados.

Se define los objetivos de aprendizaje de esta actividad evaluada, luego en la división del progreso del aprendizaje logrado en los estudiantes, se dividen en tres fases: la primera se basa en los conocimientos previos de los estudiantes, la segunda está enfocada con la relación de los contenidos teóricos con su entorno cercano y la tercera de aplicación de estos a través de un role playing. Cada fase se vincula a fortalezas y/o debilidades según sea el caso.

Para finalizar este cuadro resumen de resultados, se aplicó retroalimentación por cada fase: en la primera se señala que los estudiantes incorporen en sus prácticas escolares la lectura de textos técnicos para fortalecer los conocimientos que necesita un técnico. En la segunda fase se instó a dar una

mirada más amplia de la relación entre el contenido y su entorno cercano, un ejemplo de ello es que extrapolen la información local con una realidad nacional e internacional relacionado con los protocolos de atención al cliente. Finalmente en la fase tres se destaca el progreso de los estudiantes en el manejo de temáticas técnicas y como debilidad la carencia en el uso del lenguaje verbal y no verbal, para lo cual se dieron algunas técnicas a seguir.



INSTITUTO SUPERIOR DE COMERCIO

Unidad Técnico Pedagógica. Evaluación

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Especialidad: Administración

Módulo: Atención de clientes

Docente: Viviana Moya Contreras

Curso: 3°AD

| Objetivo de Aprendizaje | Progreso del aprendizaje | Criterios de evaluación | Retroalimentación |
|---|--|--|--|
| Describir cómo los estudiantes aplican aspectos teóricos en ejercicios de simulación laboral, en el módulo de Atención de clientes. | <p>Fase 1: <u>Conocimiento</u> Conocimientos previos.</p> <p>Fase 2: <u>Relación</u> Relación de los contenidos con entorno cercano.</p> | <p>Debilidades: Los estudiantes no manejaban conceptos técnicos relacionados con la atención al cliente.</p> <p>Fortalezas: -Los estudiantes relacionaban de buena manera los contenidos (Protocolo en la atención al cliente) con su entorno cercano.</p> | <p>Como estrategia se sugirió a los estudiantes: -Lectura de textos técnicos -Confección de glosario técnico</p> <p>Se les sugiere que relacionen el protocolo de atención al cliente a un nivel macro para ampliar la mirada profesional del estudiante en formación.</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>Fase 3: <u>Aplicación</u> Los estudiantes aplican aspectos teóricos en ejercicios de simulación laboral.</p> | <p>Fortalezas: -Los estudiantes fueron capaces de manejar de manera satisfactoria el protocolo y las relaciones públicas al atender cliente externo. -Respetan a cabalidad el tiempo asignado para la presentación.</p> <p>Debilidades: -Se expresan de manera poco clara, con un volumen poco adecuado, dificulta la comprensión de lo expuesto. -Utilizan escasamente gestos corporales y faciales relacionados con la dramatización presentada.</p> | <p>Seguir investigando temáticas relacionadas con protocolo y relaciones públicas en la atención al cliente externo.</p> <p>Sobre la debilidad detectada en el escaso manejo del lenguaje verbal y no verbal se sugiere: participar en clases en actividades de lectura a viva voz, reflexiones en público y practicar modulación en casa. -Incorporarse al taller de expresión corporal de la institución.</p> |
|--|--|--|---|

9.- Propuestas remediales

Curso: 4°ARRHHD

| Módulo | Fortalezas | Acciones de mejora |
|-------------------------------------|--|--|
| Desarrollo y bienestar del personal | Los estudiantes demuestran poder de organización frente al trabajo asignado. | <p>-Que todos los docente ocupen como estrategia de enseñanza el trabajo en equipo, ya que es una habilidad que servirá para el mundo laboral o estudios superiores.</p> <p>-Que la Unidad Técnico Pedagógica homologue objetivos genéricos entre módulos.</p> |

| Módulo | Debilidades | Acciones de mejora |
|-------------------------------------|---|--|
| Desarrollo y bienestar del personal | <p>-Los estudiantes no manejaban conceptos técnicos relacionados con legislación laboral.</p> <p>-Confusión de conceptos técnicos en la expresión de leyes laborales relacionadas con casos cotidianos.</p> <p>Los estudiantes no <u>relacionaron</u> de forma satisfactoria la <u>variable</u> ley con noticias vinculadas al mundo laboral.</p> | <p>Se sugiere lectura de textos técnicos, código del trabajo y revisión de casos con soluciones asociadas a la ley.</p> <p>Los docentes de la asignatura de matemática y ciencias, debieran reforzar la relación entre variables, para que los alumnos pudieran hacer análisis en distintas asignaturas o módulos.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | Los estudiantes no logran expresarse de manera clara frente al curso en el desarrollo de ideas técnicas. | Que la Unidad Técnico Pedagógica incentive a los docentes a diseñar experiencias pedagógicas que incluyan habilidades transversales como: expresión verbal y no verbal. |
|--|--|---|

Curso: 3°Administración D

| Módulo | Fortalezas | Acciones de mejora |
|----------------------|---|---|
| Atención de clientes | Los estudiantes relacionaban de buena manera los contenidos (Protocolo en la atención al cliente) con su entorno cercano. | Incentivar a los alumnos a observar su realidad más cercana, no solo en la temática atención de clientes, sino que en aspectos relacionados con la vida en comunidad. Se sugiere por ejemplo que los profesores de Formación Ciudadana potencien esta habilidad. |

| Módulo | Debilidades | Acciones de mejora |
|----------------------|---|---|
| Atención de clientes | -Se expresan de manera poco clara, con un volumen poco adecuado, dificulta la comprensión de lo expuesto. -Utilizan escasamente gestos corporales y faciales relacionados con la dramatización presentada. | Se sugiere registro de buenas prácticas pedagógicas a través de trabajo interdisciplinario de los docentes. |

10.- Bibliografía

Webgrafía

Trabajo en equipo para integrar la interdisciplinariedad

Iberoamérica divulga

<https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Trabajo-en-equipo-para-integrar-la-interdisciplinariedad>

Comunicación no verbal

<http://repositoriodigital.ucsc.cl/bitstream/handle/25022009/1193/Keila%20Ayala%20Rivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trabajo en equipo

<https://paraeducar.wordpress.com/2015/01/15/valores-del-trabajo-en-equipo-para-jean-piaget/>

http://mailing.uahurtado.cl/cuaderno_educacion_41/pdf/art_trabajo_colaborativo.pdf

La necesidad de trabajar en equipo

<https://educrea.cl/el-aula-un-escenario-para-trabajar-en-equipo/>

Simulación laboral (Habilidades para el trabajo)

<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Habilidades-SXXI-Buenos-Aires-Spa.pdf>

Objetivos de aprendizaje genéricos de la Formación Técnico Profesional

<http://www.tecnico profesional.mineduc.cl/wp-content/uploads/2016/03/Bases-formacion-Descripci%C3%B3n-de-las-Especialidades.pdf>

Rúbrica

<https://www.educaciontrespuntocero.com/noticias/evaluar-con-rubricas/>

<https://tictcando.org/rubricas-que-son-como-se-disenan-y-herramientas-tic-para-su-elaboracion/#.Xuk7eTBKiT8>

Escala de apreciación numérica

http://ftp.e-mineduc.cl/cursosceip/Manuales/Evaluacion_Herramientas_IPSM.pdf

Exposición oral

<https://www.caracteristicas.co/exposicion-oral/>

Observación directa

http://www.dccia.ua.es/pe18/ABP_espanol/evaluacin_por_observacin_directa.html

11.- Anexos

Anexo N°1



Escala de apreciación numérica Presentación oral. Módulo: Desarrollo y Bienestar de personal.

Nombres:

Profesora: Viviana Moya Contreras

Porcentaje exigente: 60 % .

Curso:

Fecha:

Nota final: _____

Objetivo de aprendizaje: OA2

Objetivo: Relaciona legislación laboral vigente con objetivos del bienestar de personal de una empresa.

| ASPECTOS DE FORMALIDAD, CONTENIDO Y DISCIPLINA. | Evaluación (puntuación) |
|--|-------------------------|
| ✓ Presentación personal. Uniforme completo. | 10 |
| ✓ Demuestra preparación y manejo del tema. | 20 |
| ✓ Expone ideas con claridad, utilizando un volumen adecuado, ✓ Demuestra uso adecuado del espacio y expresiones no verbales acordes al tema expuesto. | 10 |
| ✓ Utilización óptima del material de apoyo. Un medio y no como fin. ✓ Muestra conocimiento del elemento de apoyo. | 15 |
| ✓ Domina ideas principales de cada ley, mencionando los principales beneficios asociados a cada una. ✓ Vocabulario técnico acorde | 25 |
| ✓ Trabajo en equipo. Demuestran coordinación y cohesión durante su exposición. | 20 |
| Puntaje total: 100 | |

Observaciones: _____

Escala de notas

| Puntaje | Nota |
|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|
| 0.0 | 1.0 | 10.0 | 1.5 | 20.0 | 2.0 | 30.0 | 2.5 | 40.0 | 3.0 | 50.0 | 3.5 | 60.0 | 4.0 | 70.0 | 4.8 |
| 1.0 | 1.1 | 11.0 | 1.6 | 21.0 | 2.1 | 31.0 | 2.6 | 41.0 | 3.1 | 51.0 | 3.6 | 61.0 | 4.1 | 71.0 | 4.8 |
| 2.0 | 1.1 | 12.0 | 1.6 | 22.0 | 2.1 | 32.0 | 2.6 | 42.0 | 3.1 | 52.0 | 3.6 | 62.0 | 4.2 | 72.0 | 4.9 |
| 3.0 | 1.2 | 13.0 | 1.7 | 23.0 | 2.2 | 33.0 | 2.7 | 43.0 | 3.2 | 53.0 | 3.7 | 63.0 | 4.2 | 73.0 | 5.0 |
| 4.0 | 1.2 | 14.0 | 1.7 | 24.0 | 2.2 | 34.0 | 2.7 | 44.0 | 3.2 | 54.0 | 3.7 | 64.0 | 4.3 | 74.0 | 5.1 |
| 5.0 | 1.3 | 15.0 | 1.8 | 25.0 | 2.3 | 35.0 | 2.8 | 45.0 | 3.3 | 55.0 | 3.8 | 65.0 | 4.4 | 75.0 | 5.1 |
| 6.0 | 1.3 | 16.0 | 1.8 | 26.0 | 2.3 | 36.0 | 2.8 | 46.0 | 3.3 | 56.0 | 3.8 | 66.0 | 4.5 | 76.0 | 5.2 |
| 7.0 | 1.4 | 17.0 | 1.9 | 27.0 | 2.4 | 37.0 | 2.9 | 47.0 | 3.4 | 57.0 | 3.9 | 67.0 | 4.5 | 77.0 | 5.3 |
| 8.0 | 1.4 | 18.0 | 1.9 | 28.0 | 2.4 | 38.0 | 2.9 | 48.0 | 3.4 | 58.0 | 3.9 | 68.0 | 4.6 | 78.0 | 5.4 |
| 9.0 | 1.5 | 19.0 | 2.0 | 29.0 | 2.5 | 39.0 | 3.0 | 49.0 | 3.5 | 59.0 | 4.0 | 69.0 | 4.7 | 79.0 | 5.4 |

| Puntaje | Nota | Puntaje | Nota | Puntaje | Nota |
|---------|------|---------|------|---------|------|
| 80.0 | 5.5 | 90.0 | 6.3 | 100.0 | 7.0 |
| 81.0 | 5.6 | 91.0 | 6.3 | | |
| 82.0 | 5.7 | 92.0 | 6.4 | | |
| 83.0 | 5.7 | 93.0 | 6.5 | | |
| 84.0 | 5.8 | 94.0 | 6.6 | | |
| 85.0 | 5.9 | 95.0 | 6.6 | | |
| 86.0 | 6.0 | 96.0 | 6.7 | | |
| 87.0 | 6.0 | 97.0 | 6.8 | | |
| 88.0 | 6.1 | 98.0 | 6.9 | | |
| 89.0 | 6.2 | 99.0 | 6.9 | | |

Anexo N°2



INSTITUTO SUPERIOR DE COMERCIO
ENRIQUE MALDONADO SEPÚLVEDA
TALCA

Rúbrica para evaluar Role-Playing

Nombres alumnos: _____

Módulo :
Curso :
Profesora : Viviana Moya Contreras
Fecha :
Puntaje máximo: 24 puntos
Puntaje obtenido: _____

NOTA: _____
Puntaje de corte: 15 puntos

Objetivo de aprendizaje: OA2

Objetivo de la evaluación:

“Aplicar habilidades comunicacionales de protocolo y relaciones públicas en la atención al cliente externo”.

Instrucciones para el desarrollo del procedimiento evaluativo

- a) *Aplicar técnicas de protocolo y relaciones públicas en la atención del cliente externo.*
- b) *Expresar verbalmente de manera clara y fluida para facilitar la comprensión.*
- c) *El tono de voz y volumen durante la presentación deberá ser adecuado para que todos escuchen con claridad.*
- d) *Utilizar gestos corporales y faciales, relacionados con la dramatización presentada.*
- e) *Utilizan espacio adecuado para trabajo de dramatización.*
- f) *Utilizan material de apoyo como: **vestuario, pelucas, ambientación, señalética, etc.***

Rúbrica para evaluar Role-Playing

| | Niveles de logro | Escala de | Calificación | | |
|-------------------------|---|---|---|--|----------------------|
| Criterios de evaluación | 4 Destacado | 3 Competente | 2 Básico | 1 Insuficiente | Pun- taje |
| Manejo del tema | El estudiante domina a cabalidad habilidades de protocolo y relaciones públicas | El estudiante maneja de manera aceptable el protocolo y las | El estudiante maneja de manera aceptable el protocolo y las | El estudiante maneja escasamente el protocolo y las relaciones | |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|
| | al atender cliente externo, evidenciando un nivel sobresaliente de preparación. | relaciones públicas al atender cliente externo, evidenciando un alto nivel de preparación. | relaciones públicas al atender cliente externo, evidenciando un mediano nivel de preparación. | públicas al atender cliente externo. | |
| Expresión Oral | Se expresan en forma clara y con volumen adecuado, favoreciendo la comprensión de lo expuesto. | La pronunciación y volumen de voz son medianamente adecuados, no dificulta la comprensión de lo expuesto. | Se expresan de manera poco clara, con un volumen poco adecuado, dificulta la comprensión de lo expuesto. | La pronunciación y volumen de voz no permite la comprensión de lo expuesto. | |
| Expresión no verbal | Utilizar gestos corporales y faciales, relacionados con la dramatización presentada | Utiliza algunos gestos corporales y faciales, relacionados con la dramatización presentada. | Utilizar escasamente gestos corporales y faciales relacionados con la dramatización presentada. | Utilizar gestos corporales y faciales con errores visibles. | |
| Vestuario y ambientación (Trabajo en equipo) | Presentan adecuado vestuario y correcta ambientación de la situación representada | Presentan vestuario y ambientación de la situación representada. | Presentan escaso acercamiento al correcto vestuario y ambientación de la situación representada. | No presentan vestuario y ambientación de la situación representada. | |
| Espacio de trabajo (Trabajo en equipo) | Utilizan espacio adecuado para trabajo de dramatización | Utilizan espacio para trabajo de dramatización | Utiliza medianamente correcto el espacio de trabajo de dramatización | Utiliza incorrectamente el espacio de trabajo de dramatización | |
| Tiempo de dramatización (Trabajo en equipo) | Respetan a cabalidad el tiempo asignado | Respetan el tiempo asignado | Respetan escasamente el tiempo asignado | No respetan el tiempo asignado | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | |

Observaciones: _____

Escala de notas

| Puntaje | Nota | Puntaje | Nota | Puntaje | Nota |
|---------|------|---------|------|---------|------|
| 0.0 | 1.0 | 10.0 | 3.1 | 20.0 | 5.8 |
| 1.0 | 1.2 | 11.0 | 3.3 | 21.0 | 6.1 |
| 2.0 | 1.4 | 12.0 | 3.5 | 22.0 | 6.4 |
| 3.0 | 1.6 | 13.0 | 3.7 | 23.0 | 6.7 |
| 4.0 | 1.8 | 14.0 | 3.9 | 24.0 | 7.0 |
| 5.0 | 2.0 | 15.0 | 4.2 | | |
| 6.0 | 2.3 | 16.0 | 4.5 | | |
| 7.0 | 2.5 | 17.0 | 4.8 | | |
| 8.0 | 2.7 | 18.0 | 5.1 | | |
| 9.0 | 2.9 | 19.0 | 5.4 | | |

Anexo N°3



Formato validación Instrumentos de evaluación:

Fecha: Octubre 2019

Instrumentos:

- 1.- Rúbrica Role Playing (Módulo Atención de clientes)
- 2.- Pauta de observación presentación oral (Módulo: Desarrollo y bienestar del personal)

Nombre y cargo del profesional que valida: Sr. Eduardo Delpino P. Evaluador

Observaciones:

- | | | |
|---|---|--|
| a) Objetivos de aprendizaje | : | Cumple |
| b) Contenidos apropiados | : | Cumple |
| c) Curso | : | 3° y 4° medio Técnico Profesional |
| d) Módulos | : | Atención de clientes y Desarrollo y Bienestar del personal |
| e) Instrucciones claras | : | Cumple |
| f) Criterios de evaluación y niveles de logro claros: | | Cumple |

Observaciones generales:

Se observa que ambos instrumentos de evaluación (Rúbrica y Pauta de observación) cumplen con el formato institucional, se expresan las instrucciones de forma clara, explícita y bien redactadas. Además cumplen con el objetivo de aprendizaje de ambos módulos y existe coherencia en alineamiento curricular.

Instrumentos validados

Timbre y firma de quién valida instrumentos de evaluación

Anexo N°4

Fotografías actividad Role Playing

