

# Actividad de Aprendizaje

## NOMBRE DEL MÓDULO

---

Instalación y mantenimiento básico de un terminal informático.

## NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

---

Roles atención al cliente.

## APRENDIZAJES ESPERADOS

---

**2.4.** Emplear procedimientos para el trabajo seguro, comunicación e interacción con los usuarios a través de medios adecuados, cumpliendo protocolos y normas de seguridad establecidas.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

---

**2.4.2.** Emplea técnicas para el intercambio de información con el entorno cumpliendo con los asuntos legales y éticos correspondientes.

## OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS

---

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

- C** - 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.
- D** - 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.
- E** - Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- F** - 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.

## **METODOLOGÍA SELECCIONADA**

---

**Juego de roles.**



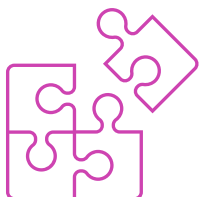
# Competencias Desagregadas



## CONOCIMIENTOS

---

- ▶ Conocimiento de las aptitudes de un técnico para la atención de distintos tipos de clientes.
- ▶ Conocimiento de estrategias de comunicación.
- ▶ Conocimiento de los tipos de clientes.
- ▶ Conocimiento de la netiqueta adecuada.
- ▶ Conocimiento de las reglas de llamadas con usuario.
- ▶ Conocimiento de la legislación laboral relacionadas a las normas éticas y legales.



## HABILIDADES

---

- ▶ Aplicación de aptitudes para la atención de distintos tipos de clientes.
- ▶ Utilización de la netiqueta adecuada en la comunicación con clientes.
- ▶ Aplicación de reglas de llamadas con usuarios.
- ▶ Lee y utiliza textos de legislación laboral relacionadas a las normas éticas y legales.
- ▶ Expresión oral y por escrito con claridad, con registros de habla y de escritura pertinentes a la situación.



## ACTITUDES

---

- ▶ Cooperación eficaz, prolija y rigurosa en el trabajo en equipo.
- ▶ Cumplimiento con la entrega de trabajos dentro de los plazos establecidos.
- ▶ Respeto a los demás y a sus respectivos puntos de vista.
- ▶ Respeto y solicitud de respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de normas culturales internas de la organización.



# Descripción de Tareas y Recursos



## PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

---

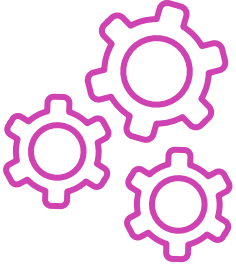
### Docente

- ▶ Revisa todos los recursos de la actividad, y en caso de ser necesario, realiza adecuaciones correspondientes, para estimular la generación de un ambiente de aprendizaje donde los y las estudiantes construyan colaborativamente una experiencia significativa y enriquecedora para su proceso de desarrollo personal y social.
- ▶ En caso de ser necesario, imprime materiales para el desarrollo de la actividad.

### Recursos:

- ▶ Presentación en **PPT “Atención de usuarios”**.
- ▶ Actividad de Aprendizaje **“Roles de atención al usuario”**.
- ▶ Actividad de Evaluación (Material para el o la docente) y su instrumento de evaluación (rúbrica).
- ▶ Actividad de Evaluación **“Proceso de atención de usuarios”**.
- ▶ Ticket de salida **“Atención de usuarios”**.
- ▶ Infografía **“Tipos de clientes”**.
- ▶ Video de metodología **“Juego de roles”**.





## EJECUCIÓN

### Docente:

- ▶ Promueve una atmósfera de respeto mutuo y empatía con la diversidad durante toda la clase.
- ▶ Comparte el Aprendizaje Esperado, los Criterios de Evaluación, los Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad y los Objetivos de Aprendizaje Genéricos correspondientes, que se encuentran al inicio de la presentación **PPT “Atención de usuarios”**, así como la metodología que va a usar a partir del video “**Juego de roles**”.
- ▶ Expone los contenidos de la presentación y realiza un diagnóstico de conocimientos previos con preguntas al inicio de la clase, contextualizando el aprendizaje con ejemplos vinculados al quehacer de la vida cotidiana y/o laboral.
- ▶ Explica la temática del PPT “Atención de usuarios”, respondiendo dudas e inquietudes que aparezcan en el proceso.
- ▶ Indica la formación de equipos de trabajo, preferentemente entre 2 o 3 estudiantes, para la ejecución de la actividad.
- ▶ Comparte las indicaciones para desarrollar la Actividad de aprendizaje “**Roles de atención al usuario**”, y entrega la Infografía “**Tipos de clientes**” como material de apoyo.
- ▶ Realiza seguimiento y retroalimentación del trabajo de los y las estudiantes, resolviendo dudas que surjan durante la actividad.
- ▶ Comparte las indicaciones para desarrollar la Actividad de evaluación “**Proceso de atención de usuarios**”, y verifica que los aspectos claves del trabajo se cumplan mediante la Rúbrica de evaluación.



**Estudiantes:**

- ▶ Participan en la construcción colaborativa de una experiencia significativa y enriquecedora de su proceso de desarrollo personal y social, coadyuvando a una atmósfera de respeto mutuo y empatía con la diversidad.
- ▶ Escuchan con atención el Aprendizaje Esperado, los Criterios de Evaluación, los Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad y los Objetivos de Aprendizaje Genéricos correspondientes a la temática del PPT “Atención de usuarios”, así como la metodología con la que van a trabajar.
- ▶ Participan en las preguntas de diagnóstico de conocimientos previos, y ayudan a la contextualización del aprendizaje proponiendo ejemplos vinculados al quehacer de la vida cotidiana y/o laboral.
- ▶ Escuchan con atención la presentación de PPT, e interactúan durante ésta para resolver sus dudas.
- ▶ Forman los equipos de trabajo según las indicaciones entregadas por el o la docente.
- ▶ Escuchan con atención las indicaciones que compartirá el o la docente para el desarrollo de la Actividad de aprendizaje y la realizan con autonomía, apoyándose de la infografía.
- ▶ Reciben retroalimentación formativa y realizan preguntas de sus dudas durante el desarrollo de dicha actividad.
- ▶ Escuchan con atención las indicaciones y realizan la Actividad de evaluación, mientras son evaluados mediante la Rúbrica de evaluación.

**CIERRE****Docente:**

- ▶ Genera el cierre de la actividad resumiendo lo realizado durante el proceso de aprendizaje y solicitando a cada equipo que comenten brevemente su experiencia comunicacional dentro del trabajo en equipo, indicando dificultades y fortalezas vivenciadas durante el desarrollo de la actividad.
- ▶ Solicita que, individualmente, respondan el Ticket de salida “**Atención de usuarios**” y lo pongan en común con su grupo de trabajo.



**Estudiantes:**

- ▶ Prestan atención al resumen de lo realizado durante el proceso de aprendizaje y comentan de forma breve la experiencia comunicacional dentro del trabajo en equipo, expresando dificultades y fortalezas vivenciadas durante el desarrollo de la actividad.
- ▶ Individualmente responden el Ticket de salida y lo ponen en común con sus respectivos grupos de trabajo.

## Información complementaria



### **EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO (DECRETO 240)**

Sala de clases con espacio para formar los equipos.

### **ESTRATEGIA DE ALTERNANCIA**

Pasantías.

