



FICHAS PEDAGÓGICAS PARA LA PRIORIZACIÓN CURRICULAR
Formación Diferenciada Técnico-Profesional - Especialidad

Contabilidad

Unidad de Currículum y Evaluación

Junio 2020

El Propósito de estas fichas pedagógicas es relevar estrategias didácticas pertinentes para abordar los objetivos de la Priorización Curricular. A su vez, ser una guía que propone actividades, recursos y evaluaciones seleccionadas, principalmente del Programa de Estudio, y otros recursos disponibles en la página web de currículum nacional. Se ofrece al docente como una ayuda para realizar su labor de enseñanza, que sirva de guía para la planificación y organización de los objetivos de acuerdo con el tiempo disponible y las particularidades de su contexto escolar.

Al igual que la Priorización Curricular, estas fichas están organizadas por niveles como se describe en el cuadro a continuación:



Es importante considerar que estas estrategias se pueden ajustar flexiblemente para cubrir las necesidades de todos nuestros estudiantes; aquellos con los cuales nos podamos contactar presencialmente como de modo remoto. En la educación remota, ya sea que dispongamos de medios tecnológicos utilizando diferentes tipos de plataforma, o por otras vías como teléfono, mensajería instantánea, correo electrónico, chat, video llamadas, fotografías, entre otras.

En relación con los Objetivos de Aprendizaje Genéricos de la Formación Diferencia Técnico-Profesional, se consideran todos priorizados, y por tanto en estas fichas pedagógicas, la mayoría se encuentran asociados a los Objetivos de Aprendizajes de las especialidades y menciones. Los objetivos relacionados con Normas Laborales, Aprender a Aprender, Emprendimiento y Educación Financiera (**OA F, OA G, OA J, OA L**) se abordan en el módulo de Emprendimiento y Empleabilidad.

Precauciones para trabajar en aulas, talleres, laboratorios, terrenos en el escenario de emergencia sanitaria:

- Las medidas y protocolos sanitarios de COVID-19 se consideran incorporados en el Objetivo de Aprendizaje genérico de seguridad (**OA K**), por tanto, el establecimiento debe velar porque se integre al proceso de enseñanza-aprendizaje de las especialidades que imparta.
- Para el aprendizaje de desempeños prácticos se sugiere dividir el curso en grupos organizados de tal manera que se mantenga el distanciamiento social (1,0 a 1,5 m). Además, se recomienda iniciar el proceso de aprendizaje por los aspectos teóricos, seleccionando las estrategias pertinentes para los aprendizajes, estudiantes y condiciones del entorno, postergando en lo posible las actividades prácticas hacia el final del año escolar.
- En la medida de lo posible los docentes pueden grabar las demostraciones de procedimientos en sus teléfonos u otros dispositivos, y compartirlos con sus estudiantes para facilitar el estudio y práctica individual y/o en pequeños grupos. Si esta práctica se realiza en espacios escolares se debe mantener siempre la distancia social y el uso de mascarillas. Se puede incentivar la práctica en las casas, si es factible y no implique riesgos para los estudiantes.
- Se debe evitar el traspaso de materiales, recursos didácticos y documentos entre estudiantes, por tanto, el establecimiento debe tomar las medidas para asegurar que cada uno tenga un set de recursos asignado para la realización de la actividad.
- Tomar precauciones en el uso, manipulación e higienización de las aulas y otros espacios educativos, máquinas, equipos, herramientas, implementos, mobiliario e insumos, siguiendo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

Fichas pedagógicas nivel 1

FICHA 1

<p>¿Qué aprenderán?</p>	<p>OA 2: Procesar información contable sobre la marcha de la empresa, utilizando los sistemas contables de uso frecuente en las empresas y los correspondientes software de la especialidad: cuadrar registros de auxiliares, estructurar plan de cuentas, realizar los asientos de apertura, preparar los análisis de cuentas, participar en la elaboración de balances, efectuar controles de existencia, manejo de efectivo, arqueos de caja, pago de facturas, control de inventarios, control de activo fijo y corrección monetaria, considerando las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y de Información Financiera (NIIF).</p> <p>Objetivos de Aprendizajes Genéricos: OA B, OA C y OA H</p>
<p>¿Qué estrategias utilizo?</p>	<p>Este objetivo de aprendizaje se encuentra presente en 3° medio, en el módulo 1 “Contabilización de operaciones comerciales”; en módulo 2 “Cálculo y registro de remuneraciones” y en el módulo 3 “Control y procesamiento de información contable”. En 4° medio, en el módulo 9 “Procesamiento de información contable-financiera”.</p> <p>Es importante señalar lo imprescindible de esta competencia en la formación del futuro Técnico en Contabilidad, ya que se encuentra presente en cuatro módulos de la especialidad; por lo tanto, dependiendo del nivel donde se imparta y respecto a la priorización que se determine, se recomienda desarrollar los enfoques establecidos bajo este contexto. En 3° medio, trabaje el desarrollo de habilidades que permitan el logro de aprendizajes sólidos en el ámbito de la contabilidad, pues constituyen la base de la especialidad. En 4° medio, trabaje los enfoques que promuevan que los estudiantes interpreten y usen la información contable bajo normativas internacionales en diversos procedimientos aplicados en la contabilidad.</p> <p>Para el logro de esta competencia se sugiere utilizar estrategias didácticas, tales como: metodología de aprendizaje basado en problemas, demostración guiada o de 4 pasos, estudios y análisis de casos, entre otras (ver, Programa de Estudio y Recursos de apoyo).</p> <p>Ejemplo estrategia de estudio de casos</p> <p>Algunas estrategias didácticas ofrecen la posibilidad de utilizarlas bajo la modalidad de aprendizaje por vía remota, en el contexto que se requiera por disposición sanitaria, y los estudiantes trabajen virtualmente, se sugiere utilizar el estudio de casos, planteando una situación problemática como, por ejemplo:</p> <p>Problema 1. Usted ha concluido sus estudios en Contabilidad, y uno de sus primeros clientes le solicita que le asesore en la contabilidad de su empresa que está formando. Esta empresa se dedica a la comercialización de productos deportivos. ¿Qué debes hacer? (ver mayor información en programa, pág. 39; o guías de aprendizaje PIIE “Plan de Cuentas de Empresa”, pág. 12).</p> <p>Requerimiento: Utilizando la planilla Excel, crea una codificación para el Plan de Cuentas para la empresa. El plan debe contar con una cantidad de 5 cuentas por ítems.</p> <p>Preguntas orientadoras para el trabajo de los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es el patrimonio de la empresa y su clasificación económica?• ¿Qué cuentas utilizará y cómo las clasificará?

- ¿Cómo se codificará las cuentas que empleará en la empresa?
- ¿Cuál es el uso de la planilla Excel en la codificación de las cuentas?

Ejemplo estrategia de demostración guiada.

Las actividades didácticas que requieran de la demostración guiada de procedimientos prácticos, pueden ser adaptadas para utilizarlas de manera remota; por ejemplo, por medio de la grabación de un video o a través de recursos dispuestos en el internet (tutoriales en videos) que permitan desarrollar el trabajo a distancia con los estudiantes.

Un ejemplo sugerido corresponde a la actividad de confección de Asientos de Apertura (Programa, pág. 41), donde el profesor puede grabar una cápsula de video que muestre un ejercicio del caso de una empresa, explicando los pasos a seguir para determinar los saldos de las cuentas y el posterior registro contable de los saldos de apertura. Luego, los estudiantes ejercitan el desarrollo de asientos contables por medio de ejercicios proporcionados por el docente, realizando el procedimiento para obtener los resultados esperados; logrando internalizarlo. Permita a los estudiantes compartir las dudas y comentarios que se les presenten con realización de la actividad.

Otros escenarios posibles bajo esta estrategia didáctica pueden ser:

Escenario 1. Cálculo y liquidación de remuneraciones

Escenario 2. Registro del cálculo de remuneraciones en el libro auxiliar (Programa, págs. 51 y 52).

Estas estrategias posibilitan que los estudiantes lean y utilicen diversos tipos de textos relacionados (**OA B**); efectuando las tareas de manera prolija (**OA C**) y utilicen las tecnologías de la información (**OA H**), para presentar la solución al resto de sus compañeros por medio de un ejercicio virtual, donde muestran el procedimiento (paso a paso), y los resultados obtenidos.

¿Cómo puedo verificar si aprendió?

Sugerencia de evaluación formativa

Los logros esperados de desempeño de los estudiantes a través de las estrategias de estudio de casos y demostración guiada son:

- Confeccionan el plan de cuentas de la empresa considerando las características propias de su operación la normativa legal vigente.
- Realizan el registro contable de los asientos de apertura, conforme a las normativas contables y legales vigentes.
- Administran y contabilizan las remuneraciones de la empresa conforme a la normativa legal vigente.
- Interpretan información contable de la empresa, aplicando las Normas Internacionales de Contabilidad y la legislación tributaria.
- Utilizan la información contable como un sistema de información para la toma de decisiones.
- Preparan los análisis de cuentas según la periodicidad y procedimientos definidos por la empresa.

La estrategia de evaluación formativa que se sugiere utilizar es la retroalimentación de los avances en la aplicación de los procedimientos de registro y la secuencia operatoria de cálculo usada por los estudiantes, poniendo atención a los errores que cometen como una oportunidad de orientarles de manera que internalicen el procedimiento.

Los instrumentos de evaluación formativa que se sugieren utilizar para

	<p>retroalimentar la práctica de diferentes habilidades son listas de cotejo. Se recomienda incluir en estos instrumentos criterios técnicos y además, aquellos extraídos de los objetivos genéricos como la lectura y uso de diversos textos (OA B), el ejecutar cálculos de manera prolija (OA C) y utilizar las tecnologías de la información (OA H).</p> <p>Se recomienda revisar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientaciones para la construcción de pauta de cotejo para la evaluación de ejercicios de confección de un plan de cuentas de una entidad. Ejemplo de criterios de evaluación, página 43 del Programa de Estudio.• Orientaciones para la construcción de escala de apreciación para la evaluación de ejercicios prácticos de cálculo y registro contable de liquidación de remuneraciones Ejemplo de criterios de evaluación, páginas 53 y 54 del Programa de Estudio.• Orientaciones para la construcción de instrumentos de evaluación en ejercicios prácticos de análisis de las condiciones que dan validez a una factura y documentos complementarios. Ejemplo de criterios de evaluación, páginas 64 y 65 del Programa de Estudio.• Orientaciones para la construcción de instrumentos de evaluación en ejercicios prácticos de comparación de los resultados contable-financieros de una empresa medidos a través de principios PCGA y normas internacionales de información financiera. Ejemplo de criterios de evaluación, página 128 del Programa de Estudio.
Recursos de apoyo	Bibliografía técnica <ul style="list-style-type: none">• Estrategias Didácticas texto Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico Profesional, págs. 79 a 85. https://link.curriculumnacional.cl/https://media.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/28/2016/07/Orientaciones-para-la-gesti%C3%B3n-e-implementaci%C3%B3n-del-cur%C3%ADculum-de-la-Educaci%C3%B3n-Media-T%C3%A9cnico-Profesional.pdf• PIIIE. Textos especialidad Contabilidad https://link.curriculumnacional.cl/https://www.formayartriculaetp.cl/index.php/es/2017-05-01-18-46-03/especialidad-contabilidad• CEDEM INACAP. Texto de Apoyo a Módulo Cálculo y Registro de Remuneraciones https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/w3-article-81761.html• Servicio de Impuestos Internos https://link.curriculumnacional.cl/http://homer.sii.cl/• Dirección del Trabajo https://link.curriculumnacional.cl/https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-channel.html• Previred https://link.curriculumnacional.cl/https://www.previred.com/web/previred/• AIEP. Recursos módulo de Contabilidad para la Administración; Módulo Introducción a la Contabilidad. https://link.curriculumnacional.cl/http://saeonline.aiep.cl/recursos-compartidos/

FICHA 2

<p>¿Qué aprenderán?</p>	<p>OA 3: Realizar llenado, tramitación y registro de documentación contable nacional internacional, de materias tributarias de una empresa de acuerdo con la legislación vigente y a las normas internacionales de contabilidad, utilizando los formularios apropiados.</p> <p>Objetivos de Aprendizajes Genéricos: OA B, OA C y OA H</p>
<p>¿Qué estrategias utilizo?</p>	<p>Esta competencia se encuentra presente en 4° medio, en el módulo 7 "Cálculo y registro de impuestos".</p> <p>Para el logro de este objetivo de aprendizaje se sugiere utilizar estrategias didácticas, tales como: demostración guiada o de 4 pasos, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, entre otras (ver, programa de estudio y recursos de apoyo), donde se espera que los estudiantes utilicen la documentación básica contable para iniciación de actividades, declaración y pago de impuestos, y procesos de tramitación bajo normativa tributaria.</p> <p>Ejemplo estrategia de estudio de casos</p> <p>En situaciones en que se requiera desarrollar el aprendizaje por vía remota, se recomienda resguardar que las estrategias sean pertinentes integrando espacios para la exposición de contenidos y el planteamiento de preguntas, efectuando las demostraciones correspondientes por medio de videos o de forma directa apoyándose con recursos de aprendizaje.</p> <p>En este contexto se recomienda utilizar el análisis de casos que fomenten instancias de trabajo online, donde se les plantee situaciones que contengan problemas implícitos o explícitos, promoviendo la reflexión y el análisis de los estudiantes, por medio del uso de conocimientos aprendidos o experiencias previas para resolverlos.</p> <p>Además, es importante promover el desarrollo de habilidades genéricas en los estudiantes, por lo que se recomienda trabajarlas de manera integrada con el objetivo de aprendizaje. Considerando que en la estrategia de análisis de casos exige que el estudiante aplique la lectura y uso de diversos textos (OA B), trabaje de manera prolija (OA C) y haga uso de las tecnologías de la información (OA H). A modo de ejemplo, puede plantearles los siguientes casos (Programa, pág. 102):</p> <p>Situación 1. Dos peluqueras compañeras de trabajo, han decidido iniciar su propio salón de peluquería. Ellas cuentan con un capital de 15 millones de pesos, con algunos mobiliarios e implementos y ya han definido el lugar donde arrendarán un local. Por tal razón, lo contactan para que las asesore, porque requieren hacer el inicio de actividades en SII. ¿Cómo las puede orientar?</p> <p>Situación 2. Un joven ingeniero en mecánica industrial postula a un empleo partime para realizar clases en un Instituto Profesional. La institución educacional lo selecciona, le indica que comienza a trabajar a contar del próximo mes y que se le cancelará por medio boletas de honorarios. El profesional nunca ha iniciado actividades. ¿De qué manera puede ayudarle a realizar el trámite?</p>

¿Cómo puedo verificar si aprendió?	Sugerencia de evaluación formativa <p>Los logros esperados de desempeño de los estudiantes a través de la estrategia de estudio de casos son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tramitan la legalización y autorización de la documentación tributaria para su utilización en las operaciones de comercio nacional e internacional de la empresa.• Realizan el cálculo de impuestos y gravámenes originados por las operaciones comerciales nacionales e internacionales de la empresa.• Administran la documentación contable, nacional e internacional, relativa a materias tributarias de la empresa. <p>Se sugiere como estrategia de evaluación formativa la retroalimentación de los avances del trabajo, por medio de preguntas directas del docente, que permitan observar la elaboración de información, la argumentación sustentada con base técnica, los procesos de análisis y de reflexión en los estudios de caso planteados: se recomienda revisar el documento de Evaluación Formativa en el Aula. (ver recursos de apoyo).</p> <p>Los instrumentos de evaluación formativa que se recomiendan utilizar son escalas de apreciación. Se sugiere que los instrumentos de evaluación integren criterios técnicos y aquellos extraídos de los objetivos genéricos como: uso y lectura de diversos textos (OA B), trabajar de manera prolija (OA C), utilizando las tecnologías de la información (OA H).</p> <p>Se recomienda revisar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientaciones para la construcción de instrumentos de evaluación en ejercicios prácticos de inicio de actividades. Ejemplo de Criterios de Evaluación, página 107 del Programa de Estudio.
Recursos de apoyo	Bibliografía técnica <ul style="list-style-type: none">• Estrategias Didácticas texto Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico Profesional, pág. 79 a 85. https://link.curriculumnacional.cl/https://media.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/28/2016/07/Orientaciones-para-la-gesti%C3%B3n-e-implementaci%C3%B3n-del-curr%C3%ADculum-de-la-Educaci%C3%B3n-Media-T%C3%A9cnico-Profesional.pdf• Servicio de Impuestos Internos https://link.curriculumnacional.cl/http://homer.sii.cl/• Evaluación Formativa en el Aula https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/articles-89343_archivo_01.pdf• Universidad Tecnológica de Chile INACAP. Materiales de Apoyo para estudiantes de Educación Técnico Profesional. Contabilidad https://link.curriculumnacional.cl/https://portales.inacap.cl/cedem/publicaciones/recursos-pedagogicos/alumnos/contabilidad/index

FICHA 3

¿Qué aprenderán?	<p>OA 4: Registrar hechos económicos u operaciones de comercio nacional e internacional, ordenados cronológicamente en libros y sistemas contables, elaborando los asientos de ajustes y saldos contables correspondientes de una empresa.</p> <p>Objetivos de Aprendizajes Genéricos: OA A, OA B y OA C</p>
¿Qué estrategias utilizo?	<p>Este objetivo de aprendizaje se encuentra presente en el módulo 8 "Registro de operaciones de comercio nacional e internacional", en 4º medio.</p> <p>Para el logro de esta competencia se recomienda utilizar estrategias didácticas, tales como demostración guiada de 4 pasos, estudio y análisis de casos, metodología de detección de errores, entre otras (ver recursos de apoyo), para el desarrollo de habilidades y estrategias que permitan a los estudiantes distinguir y clasificar elementos de las operaciones y realizar los registros contables de las operaciones de comercio nacional e internacional.</p> <p>Ejemplo estrategia de demostración guiada</p> <p>Las actividades didácticas que requieran de la demostración guiada de procedimientos prácticos, pueden ser adaptadas para utilizarlas de manera remota, por ejemplo por medio de la grabación de un video, a través de recursos dispuestos en Internet o elaborados por el docente (tutoriales o videos) que permitan desarrollar el trabajo a distancia con los estudiantes. Además, como parte del desarrollo integral, se sugiere fomentar el trabajo de los objetivos genéricos de la especialidad, que en este caso de demostración guiada para la actividad de contabilización de una exportación, exige que los estudiantes desarrollen la comunicación con claridad (OA A), integren la lectura y uso de textos relacionados (OA B) y perseveren en el desarrollo de un trabajo prolijo (OA C).</p> <p>Un ejemplo sugerido corresponde a la actividad de contabilización de una exportación (Programa, pág. 115), donde el profesor puede grabar una cápsula de video que muestre un caso de una empresa ficticia y señale el procedimiento de cómo se registran los hechos económicos y las operaciones en los libros y sistemas contables.</p> <p>Para esto el docente debe en primer lugar preparar los materiales de apoyo necesarios tales como: textos actualizados de comercio exterior, manuales de exportaciones e importaciones, guía de trabajo con ejercicios, glosario de términos de comercio exterior, para realizar el modelamiento de los procedimientos, donde demuestra y explica la operación de exportación, la forma de contabilización y el registro en los auxiliares y libros contables respectivos.</p> <p>Por medio de una guía de trabajo, el docente presenta diversos ejemplos de operaciones comerciales de exportación y sus respectivas contabilizaciones, de modo que los estudiantes identifiquen los elementos y reconozcan los errores en la confección de la contabilización y registro en libros, esto permitirá a los estudiantes ejercitar e internalizar los procedimientos alcanzando las habilidades esperadas.</p>

<p>¿Cómo puedo verificar si aprendió?</p>	<p>Sugerencia de evaluación formativa</p> <p>Los logros esperados de desempeño de los estudiantes a través de la estrategia de demostración guiada son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contabilizan las operaciones comerciales realizadas por la empresa en el mercado nacional, conforme a las normas de contabilidad.• Realizan el registro contable de las operaciones de comercio internacional realizadas por la empresa.• Confeccionan los registros contables de ajustes y saldos correspondientes a las operaciones comerciales de la empresa. <p>Como estrategia de evaluación formativa se sugiere retroalimentar la ejecución de los procedimientos realizados por los estudiantes, prestando atención a los errores en el reconocimiento de libros contables, a la interpretación y registro de información contable y a las dudas que surjan de la realización de los ejercicios, utilizándolos como oportunidad para orientar el aprendizaje y alcanzar la comprensión de las técnicas y habilidades por parte de los estudiantes.</p> <p>En este sentido, es recomendable elaborar escalas de apreciación que permitan medir formativamente el desempeño; que incluyan criterios técnicos como reconocer libros contables y auxiliares identificar normas contables y de comercio exterior, realizar registros contables en los libros respectivos, reconocer documentación de operaciones de comercio exterior. Integrando además, criterios extraídos de los objetivos genéricos, por ejemplo: comunicarse con claridad (OA A), ejecutar las tareas de manera prolija (OA C) y utilizar textos relacionados. (OA B)</p>
<p>Recursos de apoyo</p>	<p>Bibliografía técnica</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrategias Didácticas texto Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico Profesional, pág. 79 a 85. https://link.curriculumnacional.cl/https://media.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/28/2016/07/Orientaciones-para-la-gesti%C3%B3n-e-implementaci%C3%B3n-del-curr%C3%ADculum-de-la-Educaci%C3%B3n-Media-T%C3%A9cnico-Profesional.pdf• Evaluación Formativa en el Aula https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/articles-89343_archivo_01.pdf• Banco Central https://link.curriculumnacional.cl/https://www.bcentral.cl/web/banco-central/inicio• Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales https://link.curriculumnacional.cl/https://www.subrei.gob.cl/• Ministerio de Economía, Fomento y Turismo https://link.curriculumnacional.cl/https://www.economia.gob.cl/

Fichas pedagógicas nivel 2

FICHA 4

¿Qué aprenderán?	<p>OA 7: Atender a clientes internos y externos de la empresa de acuerdo con 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 u otro medio.</p> <p>Objetivos de Aprendizajes Genéricos: OA A, OA D y OA E</p>
¿Qué estrategias utilizo?	<p>Este objetivo de aprendizaje se encuentra presente en el módulo 5 “Atención de clientes”, en 3° medio.</p> <p>Para el logro de esta competencia se recomienda utilizar estrategias didácticas, como aprendizaje basado en problemas, estudio y análisis de casos, simulación de contextos laborales, entre otras (ver recursos de apoyo), que orienten el desarrollo de habilidades y estrategias en los estudiantes para la adecuada atención de clientes.</p> <p>Ejemplo estrategia de simulación de contextos laborales</p> <p>Una estrategia que puede ser adaptada para trabajar este objetivo de aprendizaje por vía remota debido a las medidas sanitarias, es la simulación de contextos laborales, considerando que éstas permiten la presentación de una situación real o hipotética para demostrar un problema relevante para el aprendizaje y que facilita la reflexión participativa de los estudiantes. Además, en el caso de esta estrategia didáctica se sugiere fomentar el desarrollo de objetivos genéricos, ya que la simulación exige que los estudiantes trabajen colaborativamente (OA D), se relacionen utilizando un trato respetuoso (OA E) y se comuniquen de manera clara utilizando lenguaje técnico (OA A). En este sentido, se recomienda por ejemplo:</p> <p>Simulación 1. Elaboran una dramatización para ejemplificar situaciones, correspondiente a las técnicas de comunicación que den respuestas a los requerimientos y necesidades en la atención de los clientes (Programa, pág.83). El docente entrega las orientaciones de la actividad, indicando la importancia de la estrategia utilizada para desarrollar habilidades y técnicas que faciliten la correcta atención de clientes. Les presenta los criterios de evaluación, indica los materiales o recursos a utilizar y los tiempos para efectuar la actividad. Es importante señalar que podrán efectuar la dramatización simulando la atención de clientes vía remota, permitiéndoles grabar una capsula de video o un audio.</p> <p>Los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se organizan y establecen la temática a trabajar en la atención a clientes.• Realizan la búsqueda de información (ejemplos de guiones o videos en YouTube de casos relacionados) para evaluar la correcta o incorrecta atención.• Planifican el contexto de la dramatización.• Redactan los libretos.• Graban los videos o audios de dramatizaciones en el tiempo establecido. <p>Presentan los trabajos al docente y sus compañeros. Se analizan los casos y se establecen los acuerdos finales de cómo actuar frente a diversas situaciones posibles en la atención de clientes. Finalmente, el docente</p>

	<p>retroalimenta las dramatizaciones instando a los estudiantes a evaluar voluntariamente el trabajo de sus compañeros, señalando fortalezas y aspectos por mejorar.</p> <p>Simulación 2. Otra alternativa propuesta es que el profesor les entregue un guión y solicite a 2 equipos voluntarios la representación. Posteriormente, les plantea preguntas para guiar el análisis y les solicita desarrollar una propuesta de actuación, a través de un trabajo colaborativo.</p> <p>Guión: La señora María es viuda, es adulta mayor y vive sola. Sus hijos le regalaron un teléfono celular para poder comunicarse con ella. Pero la señora María no es de esta generación y no sabe cómo cambiar el molesto sonido que emite el teléfono cuando alguien llama, por un menos estridente. Como le da vergüenza pedirselo a algún conocido, acude a un centro de atención de la compañía telefónica, para que un profesional se haga cargo de su caso. Ingresa al local por primera vez en su vida y se dirige a una señorita que se encuentra sentada detrás de un escritorio operando un computador. - Buenos días, dice la señora María. - ¿Sacó su número? - Responde la señorita sin mirarla. - No - ¿Cuál número? - Tiene que sacar número para que la atiendan. - ¡Ah! - ¿y dónde se saca el número? - En la entrada hay un dispensador. Después tiene que sentarse y esperar que la llamen. - Bueno, disculpe-. La señora María se acerca a la puerta de acceso, retira un número y se sienta a esperar a que la llamen, con expresión desolada (Guía "Claves para el encuentro con nuestros clientes", PIIE pág. 12).</p> <p>Preguntas para guiar el análisis:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué expectativas tenía la señora María?• ¿Tuvo la empleada la intención de darle una solución o simplemente está dando una respuesta para sacarse el problema de encima?• ¿Se está evaluando a la empleada por la velocidad de atención a los clientes, en vez de la calidad del servicio que les brinda? <p>Requerimiento: Considerando la situación anterior, redacte cómo debería ser una buena atención a la persona del relato (señora María), para ser catalogada como "cliente satisfecha".</p>
<p>¿Cómo puedo verificar si aprendió?</p>	<p>Sugerencia de evaluación formativa.</p> <p>Los logros esperados de desempeño de los estudiantes a través de la estrategia de simulación son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atienden a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa.• Atienden a clientes internos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes. <p>Como estrategia de evaluación formativa se sigue durante el proceso de avance del trabajo de los estudiantes, plantear preguntas que guíen la reflexión y que permitan retroalimentar sobre el desempeño en la simulación (consultar ejemplos de preguntas para evidenciar el aprendizaje de los estudiantes en documento de Evaluación Formativa en el Aula, pág. 25). También se sugiere, que al final de la simulación los estudiantes elaboren un breve informe técnico de la experiencia, para observar el logro del aprendizaje.</p>

	<p>Los instrumentos de evaluación recomendados pueden incluir criterios de uso de normas técnicas y procedimientos de atención al público y de relaciones públicas, así como los procedimientos utilizados en las empresas sobre esta materia, los que deben ser conocidos por los estudiantes. Además, de integrar criterios extraídos de los objetivos genéricos como: comunicarse con claridad (OA A), utilizar un trato respetuoso (OA E) y desarrollar trabajo colaborativo en equipo (OA D).</p>
Recursos de apoyo	<p>Bibliografía técnica</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrategias Didácticas texto Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico Profesional, págs. 79 a 85. https://link.curriculumnacional.cl/https://media.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/28/2016/07/Orientaciones-para-la-gesti%C3%B3n-e-implementaci%C3%B3n-del-curr%C3%ADculum-de-la-Educaci%C3%B3n-Media-T%C3%A9cnico-Profesional.pdf• PIIE. Textos especialidad Contabilidad https://link.curriculumnacional.cl/https://www.fomayartriculaetp.cl/index.php/es/2017-05-01-18-46-03/especialidad-contabilidad• Evaluación Formativa en el Aula https://curriculumnacional.mineduc.cl/614/articles-89343_archivo_01.pdf <p>Video</p> <ul style="list-style-type: none">• 10 mandamientos de Atención al Cliente https://link.curriculumnacional.cl/https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU



Para dudas ingresa a
Curriculumnacional.mineduc.cl