



Guía pedagógica y de evaluación del módulo

Atención telefónica a clientes en inglés

Currículum Laboral

Área(s):

Contaduría y administración
Tecnología y Transporte

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en
Asistente directivo
Informática

5º semestre

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Módulo: Atención telefónica a clientes en inglés

Área(s): Contaduría y administración, Tecnología y transporte

Carrera(s): PT-B en Asistente directivo, Informática

Semestre(s): Quinto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 28 de abril del 2025

Vigencia: a partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete
Dirección General

Ana María Rosas Muciño
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Atención telefónica a clientes en inglés

Contenido

	Pág.
I Guía pedagógica	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	12
II Guía de evaluación	
6 Descripción	13
7 Tabla de ponderación	15
8 Matriz de valoración o rúbrica	16

I. Guía pedagógica

1. Descripción

La Guía Pedagógica, es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del CONALEP**, para orientar la práctica educativa del docente y el proceso de aprendizaje en el alumnado en el desarrollo de habilidades previstas en los programas de estudio.

Tomando en consideración el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) el docente asume el rol de diseñador didáctico, innovador educativo, agente de transformación social, el cual se rige por principios orientadores, acompañando al estudiantado hacia una participación activa que potencialice su desarrollo; identificando los intereses y necesidades de aprendizaje que le lleven a resolver desafíos en su contexto, favoreciendo con ello el modelo de una escuela abierta, que atienda a la diversidad cultural, lingüística, de género, a la interacción entre grupos sociales, la coherencia entre los valores y objetivos de cada módulo.

Considerando al alumnado como protagonista para la transformación social, a través del desarrollo de un pensamiento crítico, analítico y flexible, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren cómo desarrollar **habilidades, conocimientos, actitudes y valores** en un contexto específico. Mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** por medio del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se puedan transferir y adoptar a nuevas situaciones y contextos, e ir dando seguimiento a sus avances a través de la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación formativa.

2. Generalidades pedagógicas

Nuestro modelo académico se fundamenta en una base pedagógica centrada en la teoría constructivista con un enfoque humanista, que reconoce la diversidad local, regional, nacional e internacional; combinado con el nuevo MCCEMS permite mantener una didáctica que apuesta por el desarrollo de la voluntad de aprender y por la conexión entre el contenido teórico y la realidad.

Se pretende fomentar un aprendizaje, situado, profundo y significativo, que promueva la transversalidad mediante el desarrollo de estrategias de enseñanza basadas en proyectos integradores, que articulen los conocimientos con las unidades de aprendizaje y con los recursos socioemocionales, orientando a la formación integral del estudiantado.

El alumnado asume un rol protagónico en el proceso educativo, involucrándose en la resolución de problemas económicos, políticos, sociales y ambientales para contribuir a la construcción de un mundo más justo, pacífico y sostenible, bajo el acompañamiento, orientación y conducción del docente, quien, basándose en su experiencia, buscará combinar estrategias didácticas que incorporen materiales y recursos significativos para el aprendizaje del estudiante.

De acuerdo con lo anterior, se debe considerar que el papel que juega el alumnado y el personal docente en el marco del Modelo Académico del CONALEP tenga, entre otras, las siguientes características:

El alumnado:

- ❖ Gestiona su aprendizaje permanente.
- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Trabaja de forma colaborativa.
- ❖ Se comunica asertivamente.
- ❖ Busca información actualizada de fuentes confiables.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica, autónoma y propositiva.
- ❖ Realiza responsablemente los procesos de autoevaluación y coevaluación.
- ❖ Se vuelve agente de transformación social.
- ❖ Actúa con valores y principios éticos.
- ❖ Practica hábitos saludables para el autocuidado.
- ❖ Construye un pensamiento crítico, analítico y flexible.

El personal docente:

- ❖ Considera necesidades e intereses de los estudiantes que propicien la motivación y participación activa.
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje.
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza dirigidos al logro de resultados de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora aplicado a su contexto.
- ❖ Evalúa los aprendizajes con un enfoque formativo, retroalimentando para la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
- ❖ Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
- ❖ Propone proyectos integradores en búsqueda de la transversalidad, para la solución de problemáticas contextuales, vinculadas a la comunidad generando el sentido de la experimentación pedagógica.
- ❖ Utiliza tecnologías de la información y comunicación, tecnologías de aprendizaje y conocimiento, tecnologías del empoderamiento y participación, como recursos didácticos.
- ❖ Agente de transformación social.
- ❖ Participa de forma colaborativa en el trabajo de academias.

3. Orientaciones didácticas

Para el logro del propósito de cada **unidad de aprendizaje** del módulo, se recomienda al personal docente lo siguiente:

- Identificar los componentes básicos de los resultados de aprendizaje para realizar la planeación didáctica, seleccionando actividades pertinentes y contextualizadas, considerando los elementos con los que se puede trabajar el contenido y que promuevan la reflexión, el diálogo y la discusión.
- Plantear el objetivo de cada actividad, asegurando su contextualización de acuerdo con las características de la comunidad, municipio, región y estados, y aplicando métodos y estrategias que favorezcan aprendizajes significativos.
- Abordar conocimientos previos a través de actividades diseñadas para explorar saberes e ideas precedentes, seleccionando aquellas que activen la atención del estudiantado y promuevan la participación.
- Retroalimentar las actividades y trabajos del estudiantado para orientar sobre sus avances y áreas de mejora, promoviendo la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer una retroalimentación formativa y asertiva.
- Plantear actividades dirigidas al trabajo directo con la comunidad, como complemento a lo revisado en clase, y fomentar el aprendizaje práctico fuera del aula, incluyendo dinámicas con la comunidad y familiares.
- Aplicar la transversalidad buscando proyectos que se interrelacionen de forma horizontal y vertical basado en el mapa curricular.
- Promover la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer la retroalimentación formativa y asertiva
- Crear o mantener un repositorio de información digital donde el estudiantado pueda consultar los materiales necesarios.
- Ajustes razonables: Realizar adaptaciones en las prácticas de instrucción y evaluación para estudiantes con necesidades especiales, eliminando barreras y permitiendo su plena participación.
- Ambiente educativo inclusivo: Fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible para todos los estudiantes, asegurando la comunicación efectiva entre docentes, padres y especialistas para atender las necesidades específicas de cada estudiante.
- Promover la transparencia, honestidad y responsabilidad en las acciones cotidianas de los estudiantes, desarrollando su pensamiento crítico a través de debates y análisis éticos.
- Motivar a los estudiantes a participar activamente en la vida comunitaria, comprender sus derechos y deberes, y realizar proyectos que integren principios de derechos humanos y respeto mutuo.

- Igualdad: Mantener y promover una postura que fomente la inclusión y valoración de la diversidad, integrando información sobre igualdad y no discriminación. Asegurar entornos educativos inclusivos y seguros, especialmente para mujeres, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, impulsando la cultura de paz y respeto en toda la comunidad escolar.
- Durante el desarrollo del módulo, se recomienda considerar la Didáctica de la Formación Socioemocional y los acuerdos del MCCEMS, a fin de integrar en sus prácticas educativas los Recursos Socioemocionales y Ámbitos de la Formación socioemocional del currículum ampliado, enfatizando la formación de estudiantes responsables y comprometidos con su bienestar y el de su comunidad. Los acuerdos se pueden encontrar en las siguientes ligas:
 - Acuerdo número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.
https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09_05_24.pdf
 - Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0
 - Anexo del Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_MCCEMS.pdf

4. Estrategias de aprendizaje

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.1, se recomienda al alumnado:

- Recopilar durante toda la unidad de aprendizaje las frases telefónicas hechas.
- Practicar las repuestas orales con base sólo en las frases telefónicas hechas y su complemento apropiado.
- Utilizar estrategias de práctica de uso de teléfono sin contacto visual a través de los siguientes puntos:
 - Se ubica espalda con espalda de manera que sólo se escuche la voz de la pareja con la que se hará la práctica.
 - Practicar alguna tarea asignada utilizando el teléfono particular.
 - Grabar respuestas estándares y practica posteriormente con la grabadora parando y reproduciendo para simular una conversación telefónica, en caso de que la práctica sea individual.
- Realizar prácticas aisladas de inicio y cierre de conversación mediante el uso de frases hechas complementándolas con vocabulario formal y estructura gramatical apropiada.
- Escribir guiones y practicarlos oralmente en parejas para establecer información de motivo de la llamada, solicitud de atención de un área o persona específica, entre otros.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.2, se recomienda al alumnado:

- Utilizar normas sociales de amabilidad telefónica establecidas socialmente a través de alguno de los siguientes puntos:
 - Reformular lo escuchado con sus palabras, enfatizando la síntesis y el uso de palabras clave.
 - Repetir lo escuchado para verificar comprensión del mensaje e intención del hablante.
 - Utilizar elementos lingüísticos y extralingüísticos para indicar atención y escucha efectiva sin interrumpir al hablante.
 - Usar el tono de voz apropiado para indicar estado de ánimo y actitud positiva.
 - Abreviar la llamada y sólo habla de aspectos relevantes.
 - Tratar a cada persona que habla amablemente.
 - Buscar ayudar y cooperar.
 - Agradecer al que llama.
 - Permitir que la persona que habla cuelgue el teléfono primero para evitar la sensación de rudeza o agresividad.
- Realizar actividades auditivas de una llamada telefónica simulada de alguna de las páginas citadas en recursos académicos, o tomar cualquier diálogo de los de esta guía para desarrollarlo de la siguiente manera:
 - Escuchar atentamente la conversación,
 - Decir o escribir el tema general de la llamada telefónica que escucharon.
- Tomar notas de palabras clave mediante la práctica simulada de llamada telefónica en la cual solicita verificación de información utilizando frases formales y frases hechas.
- Dejar mensajes mediante la práctica simulada de llamada telefónica utilizando frases formales y frases hechas.
- Responder empleando respuestas formales.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.1, se recomienda al alumnado:

- Recopilar durante toda la unidad de aprendizaje las frases telefónicas hechas.
- Practicar las repuestas orales con base sólo en las frases telefónicas hechas y su complemento apropiado.
- Utilizar estrategias de práctica de uso de teléfono sin contacto visual a través de los siguientes puntos:
 - Se ubica espalda con espalda de manera que sólo se escuche la voz de la pareja con la que se hará la práctica.
 - Practica alguna tarea asignada utilizando el teléfono particular.
 - Graba respuestas estándares y practica posteriormente con la grabadora parando y reproduciendo para simular una conversación telefónica, en caso de que la práctica sea individual.
- Realizar juego de roles bajo la siguiente estructura:
 - Saca listado de frases utilizadas al hablar por teléfono.
 - Realiza la dinámica sin contacto visual con alguna de las estrategias sugeridas.
 - Enfatiza la toma de notas de aspectos relevantes, en caso de falta de comprensión realizar verificación por medio de repetición.
 - Adopta roles diferentes de acuerdo con el tema y el contexto en el cual se pueden actuar diferentes estados de ánimo como: enojo, impaciencia, prisa etc.
- Preparar la respuesta de llamadas a recibir anticipando lo que se puede escuchar.
- Autoevaluar las actividades telefónicas orales inmediatamente después de concluir las, se pueden utilizar preguntas generales o específicas por parte del docente o de alumnos, o la guía de autoevaluación proporcionada en los anexos al final de esta guía.
- Utilizar señalizaciones extralingüísticas a lo largo de la conversación para indicar comprensión y/o atención.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.2, se recomienda al alumnado:

- Conversar marcando una velocidad media-alta tal como lo haría un nativo bajo el siguiente esquema:
 - Pedir amablemente que hable más despacio
 - Repetir cada parte de la información de la persona que habla al tomar nota del nombre o información importante
 - Pedir a la persona que repita la información hasta que se comprenda el mensaje.
- Utilizar reformulación del mensaje mediante frases hechas y complemento gramatical y léxico formal.
- Utilizar una tonalidad apropiada que indique estado de ánimo y actitud de apoyo y atención.
- Realizar preguntas o comentarios de verificación mediante frases hechas y complemento gramatical y léxico formal
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 considerando la rúbrica correspondiente**

5. Autonomía didáctica

De acuerdo con el MCCEMS, las y los docentes tienen la facultad de decidir estrategias pedagógicas basadas en el contexto y las necesidades del estudiantado, utilizando el PAEC, las progresiones de aprendizaje, resultados de aprendizaje o competencias laborales, para planificar y retroalimentar los procesos de enseñanza. La flexibilidad permite adaptar estos programas a la diversidad de contextos educativos y características tanto del estudiantado como del personal docente.

Con ello, se reconoce que la función del personal docente implica, ante todo, una labor de investigación y promoción del autoaprendizaje; fomentando actividades que consideren el aprendizaje contextualizado, colaborativo, participativo y lúdico, así como el diálogo, el trabajo en equipo y la utilización pertinente, sostenible y responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital (TICCAD), en los procesos de la vida cotidiana con una perspectiva crítica de los contenidos y materiales disponibles en medios electrónicos, plataformas virtuales y redes sociales.

En este sentido, el personal docente seleccionará y realizará prácticas y actividades transversales que garanticen un mayor desarrollo de aprendizajes y habilidades, basadas en su experiencia, el contexto del grupo, la comunidad y el desempeño del estudiantado, priorizando las corrientes pedagógicas actuales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las tecnologías del empoderamiento y la participación (TEP) como herramientas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual manera, se espera que el estudiantado asuma su responsabilidad y tome un papel activo en el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que le permitirán ingresar al mundo laboral y participar de manera destacada en la sociedad.

II. Guía de evaluación

6. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de orientar en la evaluación de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridos por el estudiantado, asociados a los Resultados de Aprendizaje; en donde, además, se describen las técnicas y los instrumentos a utilizar, así como la ponderación de cada actividad de evaluación.

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La **evaluación diagnóstica** nos permite establecer un punto de partida fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros estudiantes. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El estudiantado a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá identificar intereses, necesidades y características del grupo para orientar adecuadamente sus estrategias. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La **evaluación formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del estudiantado, de manera constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad informar al estudiantado de sus avances con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el personal docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo, entendiendo que la evaluación es un proceso que construye para retroalimentar y tomar decisiones orientadas a la mejora continua, en distintos rubros.

Finalmente, la **evaluación sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de criterios estandarizados y claramente definidos. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en la misma persona.

La **coevaluación** es aquella en la que las y los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; las y los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; la coevaluación permite al alumnado y al profesorado:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que promuevan la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

En dos rúbricas diferentes de la guía de evaluación se establece un indicador específico para la autoevaluación y coevaluación; a su vez, la heteroevaluación queda establecida en una rúbrica que podría ser evaluada por un experto o docente que no haya impartido el módulo a ese grupo.

Cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) tiene asignada al menos una actividad de evaluación (AE), a la que se le ha determinado una ponderación con respecto a su complejidad y relevancia. Las ponderaciones de las AE deberán sumar 100%.

7. Tabla de ponderación

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades de evaluación se representa en la Tabla de ponderación que, además, contiene los Resultados y Unidades de aprendizaje a las cuales pertenecen. La columna “Actividad de evaluación” indica la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar (SAE). Asimismo, la columna “Peso específico”, señala el porcentaje definido para cada actividad; la columna “Peso logrado” es el nivel que la o el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; y la columna “Peso acumulado” se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación a lo largo del ciclo escolar.

Unidad de aprendizaje	Resultado de Aprendizaje	Actividad de Evaluación	% Peso Específico	% Peso Logrado	% Peso Acumulado
1. Entablar una conversación telefónica.	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.	1.1.1	20		
	1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor.	1.2.1	20		
% PESO PARA LA UNIDAD			40%		
2. Mantener una conversación telefónica.	2.1. Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea.	2.1.1	30		
	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.	2.2.1	30		
% PESO PARA LA UNIDAD			60%		
PESO TOTAL DEL MÓDULO			100%		

8. Matriz de valoración o rúbrica

Otro elemento que complementa a la Tabla de ponderación es la rúbrica o matriz de valoración, que establece los indicadores y criterios a considerar para evaluar una habilidad, destreza o actitud. Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los indicadores o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como mínimo indispensable para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o niveles de calidad o satisfacción alcanzados. En las columnas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno. Los criterios que se han establecido son:

- ✓ **Excelente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro de la habilidad, destreza o actitud, es decir, va más allá de lo que se solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador.
- ✓ **Bueno**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, es decir, cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar el logro de la habilidad, destreza o actitud.
- ✓ **Suficiente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje con áreas de mejora.
- ✓ **Insuficiente**, no ha logrado alcanzar el resultado de aprendizaje.

Siglema:	ATCI-20	Nombre del módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.1. Emplea frases telefónicas hechas de inicio, desarrollo y cierre de una conversación mediante la interacción oral.			Actividad de evaluación:	1.1.1 Realiza una grabación intercambiando oralmente información específica a fin de conversar telefónicamente.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	45	Elabora la grabación que incluya lo siguiente: • Frase hecha de saludo • Nombre de la persona que habla • Nombre y cargo de la persona que responde • Nombre de la empresa a la que se habla. • Compañía o lugar de donde se habla • Frase hecha para establecer motivo de la llamada. • Frase hecha de despedida • Frase para hacer una solicitud • Pregunta y respuesta del horario de atención de la empresa y de las extensiones y/o personas a cargo Reduce errores gramaticales o de estructura. Evita errores de ortografía Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical correspondiente.	Elabora la grabación incluya lo siguiente: • Frase hecha de saludo • Nombre de la persona que habla • Nombre y cargo de la persona que responde • Nombre de la empresa a la que se habla. • Compañía o lugar de donde se habla • Frase hecha para establecer motivo de la llamada. • Frase hecha de despedida • Frase para hacer una solicitud • Pregunta y respuesta del horario de atención de la empresa y de las extensiones y/o personas a cargo	Elabora la grabación que incluya algunos de los siguientes elementos: • Frase hecha de saludo • Nombre de la persona que habla • Nombre y cargo de la persona que responde • Nombre de la empresa a la que se habla. • Compañía o lugar de donde se habla • Frase hecha para establecer motivo de la llamada. • Frase hecha de despedida • Frase para hacer una solicitud • Pregunta y respuesta del horario de atención de la empresa y de las extensiones y/o personas a cargo	Elabora la grabación que incluya lo siguiente: • Frase hecha de saludo • Nombre de la persona que habla • Nombre y cargo de la persona que responde • Nombre de la empresa a la que se habla. • Compañía o lugar de donde se habla • Frase hecha para establecer motivo de la llamada. • Frase hecha de despedida • Frase para hacer una solicitud • Pregunta y respuesta del horario de atención de la empresa y de las extensiones y/o personas a cargo

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación oral	45	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido. El discurso muestra fluidez natural. Existe una pausa no mayor a 3 segundos entre la toma de palabra.	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.	Considera algunos de los siguientes elementos: Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.	Omite los siguientes elementos: Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Pronuncia oraciones y frases completas. Articula los sonidos del inglés de modo que sea posible la comprensión del mensaje emitido.
Actitud	10	Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica. Muestra un trato cordial durante la atención telefónica.	Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.	Considera alguno de los siguientes elementos: Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.	Omite los siguientes elementos: Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.
	100				

Siglema:	ATCI-20	Nombre del módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.2. Transmite mensajes orales distinguiendo la intención comunicativa del emisor.			Actividad de evaluación:	1.2.1 Realiza un guion que incluya la intención comunicativa y presentación del emisor en una llamada. Heteroevaluación

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación escrita del documento	45	Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Incluye personajes. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Reduce errores gramaticales o de estructura. Evita faltas de ortografía. Utiliza oraciones simples y compuestas.	Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Incluye personajes. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Reduce errores gramaticales o de estructura. Evita faltas de ortografía.	Considera algunos de los siguientes elementos: Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Incluye personajes. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Reduce errores gramaticales o de estructura. Evita faltas de ortografía.	Omite algunos de los siguientes elementos: Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Incluye personajes. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Reduce errores gramaticales o de estructura. Evita faltas de ortografía.
Elementos discursivos del texto	45	Extrae la idea principal del texto oral incluyendo lo siguiente: Frase de inicio Nombre de la persona que habla Empresa y/o lugar de donde habla Nombre de la persona que responde Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde Frase hecha para establecer motivos de la llamada. Frase de despedida. Resumen de motivo de llamada.	Extrae la idea principal del texto oral incluyendo lo siguiente: Frase de inicio Nombre de la persona que habla Empresa y/o lugar de donde habla Nombre de la persona que responde Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde Frase hecha para establecer motivos de la llamada. Frase de despedida.	Considera algunos de los siguientes elementos: Extrae la idea principal del texto oral incluyendo lo siguiente: Frase de inicio Nombre de la persona que habla Empresa y/o lugar de donde habla Nombre de la persona que responde Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde Frase hecha para establecer motivos de la llamada. Frase de despedida.	Omite los siguientes elementos: Extrae la idea principal del texto oral incluyendo lo siguiente: Frase de inicio Nombre de la persona que habla Empresa y/o lugar de donde habla Nombre de la persona que responde Cargo y/o área de trabajo de la persona que responde Frase hecha para establecer motivos de la llamada. Frase de despedida.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Actitud	10	Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden. Demuestra perseverancia al utilizar patrones de estructura similar a las llamadas telefónicas en inglés.	Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden.	Considera alguno de los siguientes elementos: Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden.	Omite los siguientes elementos: Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden.
	100				

Siglema:	ATCI-20	Nombre del módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1 Verifica la información del texto oral emitido por el emisor mediante la confirmación de un mensaje o idea.			Actividad de evaluación:	2.1.1. Realiza una grabación de una situación de compra de un producto y características de este donde se triángule la información cliente-ventas-servicio al cliente y/o una situación similar.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos del guion	45	Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente: • Establece dos departamentos de la empresa y un cliente. • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio. • Incluye solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio. Conversa con orden de ideas. Reduce errores gramaticales o de estructura. Complementa las frases utilizadas con estructura gramatical correspondiente.	Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente: • Establece dos departamentos de la empresa y un cliente. • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio. • Incluye solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio. Conversa con orden de ideas. Reduce errores gramaticales o de estructura	Considera algunos de los siguientes elementos: Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente: • Establece dos departamentos de la empresa y un cliente. • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio. • Incluye solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio. Conversa con orden de ideas. Reduce errores gramaticales o de estructura	Omite los siguientes elementos: Elabora guion de conversación que incluya lo siguiente: • Establece dos departamentos de la empresa y un cliente. • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio. • Incluye solicitud específica del cliente sobre el producto y/o servicio. Conversa con orden de ideas. Reduce errores gramaticales o de estructura
Presentación oral	45	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural.	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural.	Considera algunos de los siguientes elementos: Usa un volumen fuerte y claro.	Omite los siguientes elementos: Usa un volumen fuerte y claro.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas. El discurso muestra fluidez natural. Existe una pausa no mayor a 3 segundos entre la toma de palabra.	Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas.	Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas.	Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas.
Actitud Coevaluación	10	Realiza la situación telefónica de acuerdo con los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas. Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente. Muestra un trato cordial durante la atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica. Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha establecida por el docente.	Realiza la situación telefónica de acuerdo con los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas. Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente. Muestra un trato cordial durante la atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.	Considera algunos de los siguientes elementos: Realiza la situación telefónica de acuerdo con los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas. Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente. Muestra un trato cordial durante la atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.	Omite los siguientes elementos: Realiza la situación telefónica de acuerdo con los estándares establecidos en los protocolos de cortesía para atención de quejas de las empresas. Demuestra tolerancia al comprender y atender las quejas y/o sugerencias telefónicamente. Muestra un trato cordial durante la atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica.
	100				

Siglema:	ATCI-20	Nombre del módulo:	Atención telefónica a clientes en inglés	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.2. Conversa sobre situaciones específicas de quejas y sugerencias manejando la situación mediante protocolos establecidos.			Actividad de evaluación:	2.2.1. Expone oralmente en inglés en un video la probable respuesta ante una situación en la que haya una queja de un cliente.

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Elementos discursivos	45	Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Elabora conversación que incluya lo siguiente: • Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio. Conversa con orden de ideas.	Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Elabora conversación que incluya lo siguiente: • Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio	Considera algunos de los siguientes elementos: Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Elabora conversación que incluya lo siguiente: • Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio	Omite los siguientes elementos: Utiliza la estructura de diálogo telefónico de emisor-receptor. Complementa las frases utilizadas con vocabulario correspondiente. Utiliza registro formal. Elabora conversación que incluya lo siguiente: • Atiende la queja la persona encargada del servicio de atención al cliente • Conversa sobre un producto y/o servicio proporcionado por la empresa. • Incluye características específicas del producto y/o servicio
Presentación oral	45	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Usa tonalidad apropiada Utiliza cambio de toma de palabra alternado.	Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Usa tonalidad apropiada Utiliza cambio de toma de palabra alternado.	Considera algunos de los siguientes elementos: Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Usa tonalidad apropiada	Omite los siguientes elementos: Usa un volumen fuerte y claro. Usa un ritmo pausado y natural. Utiliza énfasis correspondiente. Usa tonalidad apropiada

INDICADORES	%	C R I T E R I O S			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas. Utiliza reformulación. Utiliza repetición. El discurso muestra fluidez natural. Existe una pausa no mayor a 3 segundos entre la toma de palabra.	Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas. Utiliza reformulación. Utiliza repetición.	Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas. Utiliza reformulación. Utiliza repetición.	Utiliza cambio de toma de palabra alternado. Utiliza señalizaciones extralingüísticas indicando comprensión y/o atención. Utiliza señalizaciones lingüísticas indicando comprensión y/o atención. Pronuncia oraciones y frases completas. Utiliza reformulación. Utiliza repetición.
Actitud Autoevaluación	10	Muestra perseverancia al aprovechar los errores marcados en actividades previas para mejorar su trabajo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden Propicia empatía durante la conversación. Muestra un trato cordial de atención telefónica. Demuestra confianza al entablar una conversación telefónica. Muestra disposición y asume rol asignado en el trabajo colaborativo	Muestra perseverancia al aprovechar los errores marcados en actividades previas para mejorar su trabajo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden Propicia empatía durante la conversación. Muestra un trato cordial de atención telefónica.	Considera algunos de los siguientes elementos: Muestra perseverancia al aprovechar los errores marcados en actividades previas para mejorar su trabajo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden Propicia empatía durante la conversación. Muestra un trato cordial de atención telefónica.	Omite los siguientes elementos: Muestra perseverancia al aprovechar los errores marcados en actividades previas para mejorar su trabajo. Muestra organización y responsabilidad al entregar en fecha previa a la establecida por el docente. Entrega el trabajo cuidando aspectos de limpieza y orden Propicia empatía durante la conversación. Muestra un trato cordial de atención telefónica.
	100				