



**PROGRAMA PLANEAMIENTO EDUCATIVO
DEPARTAMENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR**

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2017	2017		
SECTOR DE ESTUDIO		610	Comercio y Administración		
ORIENTACIÓN		483	Operador Inmobiliario		
MODALIDAD		----	Presencial		
AÑO		1	Primer año		
TRAYECTO		----	----		
SEMESTRE		1 y 2	Primer y segundo semestre		
MÓDULO		----	----		
ÁREA DE ASIGNATURA		11D	Comunicación técnica y académica		
ASIGNATURA		08887 08888	Comunicación profesional I Comunicación profesional II		
CRÉDITOS		----	4 cada semestre		
ESPACIO COMPONENTE CURRICULAR		----	Espacio Curricular de Fundamentos		
MODALIDAD DE APROBACIÓN		Con derecho a exoneración			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 32 cada semestre	Horas semanales: 2 cada semestre	Cantidad de semanas: 16	de cada semestre
Fecha de Presentación: 26/09/17	Nº Resolución del CPTP	Exp. Nº	Res. Nº	Acta Nº	Fecha __/__/____

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura “Comunicación Profesional,” con una carga horaria de dos horas semanales, se imparte en los dos primeros semestres del Curso Técnico Terciario de Operador Inmobiliario. Esta ubicación en la malla curricular se enmarca en la necesidad de favorecer la competencia¹ comunicativa de los estudiantes.

El desarrollo de las capacidades de comprensión, producción e interacción posibilita la expresión de los pensamientos, así como el desempeño eficiente y eficaz en el ámbito profesional inmobiliario. En resumen, permite a los cursantes hacer frente a los requerimientos de una sociedad de cambios permanentes, donde la complejidad y exigencias de la comunicación profesional en las organizaciones se ha incrementado.

Así como el lenguaje configura el pensamiento, la interacción social requiere de procesos comunicacionales para concretarse. El intercambio comunicacional forma parte y es constitutivo de la vida de todo grupo de personas reunidas en torno a un propósito o actividad. Como plantea J. Habermas (1996) “gran parte del devenir social depende de la acción comunicativa”.

Partimos de la concepción que la comunicación es un elemento esencial de la interacción humana; pero también es una competencia² clave y transversal de la ciudadanía y

¹ “[...] el conjunto de competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo”. Recomendación 195 de la OIT sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. (Ginebra, 92ª reunión, 17 de junio de 2004).

² En el marco de este programa, se entiende por competencia: “la capacidad de respuesta personal del sujeto ante situaciones variables e imprevisibles y no al desarrollo de un repertorio de respuestas esperadas en función de que se consideran valiosas” (Cullen, 1997). Es la capacidad de interrelacionar y movilizar un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para resolver un problema, enfrentar una situación nueva o imprevista, innovar, etc. Implica una relación indisoluble entre acción y reflexión, se necesita comprender el significado de la acción para lograr un desempeño competente. Es producto de numerosos aprendizajes, con independencia de cómo y dónde hayan tenido lugar (escuela, trabajo, comunidad, familia).

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional

empleabilidad³ y, por ende, una condición imprescindible para el efectivo ejercicio profesional de un Operador Inmobiliario.

En el nivel terciario, los estudiantes poseen una historia personal, académica y quizás laboral que el currículum oficial les ha brindado desde cualquiera de los tramos por los que haya participado y que también han adquirido en sus prácticas social, comunitaria y laboral. Por lo tanto, la asignatura procura atender a la profundización de esos saberes en función de aquellos espacios de interacción profesional en los que deberán participar vinculando, de esa manera, su formación con las exigencias del mercado laboral y sus necesidades como futuros profesionales.

Como nunca antes la formación para la ciudadanía y la formación para la empleabilidad son coincidentes y complementarias. Ambas requieren actuar en las tres dimensiones fundamentales del desarrollo de la vida de las personas: las relaciones consigo mismas (SABER SER); las relaciones con las demás personas (SABER ESTAR) y las relaciones con los entornos político, económico, social y profesional (SABER HACER).

Para que estas tres relaciones sean posibles se necesita de la capacidad de saber escuchar, comprender, expresarse y transmitir emociones, opiniones y conocimientos, eficaz y pertinentemente, tanto de forma oral como escrita en los ámbitos societarios y profesionales. No se puede desconocer que la comunicación, dentro de las organizaciones, tiene una función estratégica, pues coopera con la formación de la opinión que el público tiene de la empresa. La consolidación de su renombre a través del cuidado y proyección de la imagen —principal activo de la empresa— ha hecho que la comunicación tenga un lugar preponderante en este ámbito, debiendo el profesional adaptarse, respetar las convenciones de cada contexto y atender el proceder apropiado en cada situación.

³ “[...] el conjunto de competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo”. Recomendación 195 de la OIT sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. (Ginebra, 92ª reunión, 17 de junio de 2004).

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional

Cuando se focaliza en la persona egresada de la Tecnicatura de Operador Inmobiliario no hay dudas que debe ser capaz de informar, explicar, describir y actuar como concedora de los procesos presentes en los ámbitos de la especialidad. Asimismo, debe transmitir los conocimientos adquiridos en un lenguaje académico correcto.

Por lo tanto, esta asignatura busca desarrollar las capacidades de comprensión y producción comunicativa que se necesitan para ejecutar las actividades en el Sector Inmobiliario, fortaleciendo la pertenencia de los recursos de la lengua y el empleo de las técnicas de la comunicación.

Se trata de desarrollar la conciencia respecto a la importancia de una buena comunicación, así como promover la capacidad autocrítica y el aprendizaje permanente respecto a sus propias habilidades comunicacionales.

En el desarrollo del curso los estudiantes no solo deberán reflexionar acerca de su competencia comunicativa, sino también de su aplicabilidad en el mundo del trabajo. Como profesionales utilizan la lengua como instrumento de comunicación en complejas situaciones, orales, escritas o mixtas, que incluyen interacciones transaccionales e interpersonales, que exigen una comunicación efectiva y eficaz (singular, dual o plural; presencial, por teléfono y por videoconferencia) para desenvolverse de forma asertiva, transmitir órdenes, obligaciones o funciones y comunicar constantemente información y decisiones, establecer negociaciones o para orientar, consultar y controlar actividades o conductas y gestionar información en diversos soportes mediante el uso de las tecnologías de la información. (Blanca Aguirre Beltrán, 2000)

El desempeño en un campo profesional se encuentra relacionado con las actividades ejecutadas en un determinado contexto. El formarse como profesionales exige a los estudiantes, conocer la teoría y capacitarse en su aplicación; esto es, relacionar la formación académica con el mundo laboral: saber y saber hacer. La combinación de ambos elementos conforma la competencia profesional, en palabras de Gerhard Bunk (1994):

[...] el profesional [...] dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional

profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, a partir de enfatizar el texto como el responsable de la transmisión del mensaje en el acto comunicativo, se trabajará en la comprensión y producción de aquellos textos —orales o escritos— que se utilicen en los contextos profesionales en los que los discentes tengan que interactuar de acuerdo a su orientación. Esto les permitirá desarrollar capacidades, habilidades y técnicas de comunicación.

Es importante que los estudiantes de carreras terciarias aborden el estudio de la lengua, tanto en su manifestación oral como escritural, y reflexionen sobre su estructura discursiva transformándola en objeto de conocimiento más allá de su entidad como instrumento de comunicación.

El trabajo en lengua oral en el ámbito áulico debe proporcionarle al estudiante la posibilidad de enriquecer su repertorio verbal para que se convierta en un instrumento de comunicaciones variadas (formales, informales). Igualmente, debe ayudarlo a descubrir este aspecto fundamental del ser humano que es la competencia comunicativa, la que se fortalecerá mediante la observación, la práctica y la reflexión.

Los alumnos de este curso, como futuros profesionales, integrarán organizaciones, interactuarán con ellas o lo harán con particulares. Su tránsito por esta asignatura les permitirá disponer de un acervo de conocimientos y técnicas de comunicación, con las que fortalecerá su competencia comunicativa en el ámbito profesional. Esto implica que, a partir de la construcción de su propia práctica comunicativa, deberán:

- apropiarse de las variedades de la lengua de los usuarios y de la situación comunicativa para saber elegir, según el caso, las más adecuadas;
- fortalecer el aprendizaje de la oralidad;
- dominar la comprensión y producción textual, tanto oral como escrita, entendiendo la competencia textual como la capacidad de manejar el conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que los facultarán para leer, analizar

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional

críticamente y producir textos profesionales coherentes, cohesionados y adecuados a la situación comunicativa.

OBJETIVOS GENERALES

- Desarrollar y fortalecer la competencia comunicativa de los estudiantes, entendida como la capacidad de interpretar, exponer y producir textos orales y escritos que, además de su corrección, sean adecuados, pertinentes y eficaces para las instancias emisoras y receptoras; así como a situaciones y contextos comunicacionales diferentes y específicos de los ámbitos de la profesión de Operador Inmobiliario.
- Fomentar una actitud reflexiva y crítica en los discentes para analizar los cambios y la complejidad del contexto en el cual se desempeñan profesionalmente, con el fin de adaptar su comunicación.
- Formar en los estudiantes una actitud proactiva, para que la apliquen en los ámbitos de su orientación profesional, donde se desenvuelven.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Potenciar y profundizar la competencia comunicativa que poseen, adecuando el lenguaje al propósito, al ámbito profesional requerido y a los registros de la situación comunicativa.
- Ser capaz de expresarse en la oralidad y en la escritura de forma correcta, eficaz y calificada.
- Ser capaz de producir textos adecuados al ámbito laboral.
- Ser capaz de apropiarse y aplicar correctamente en su accionar comunicativo todas las competencias específicas: gramatical o lingüística; discursiva, pragmática, textual, sociolingüística y cultural.
- Conocer y aplicar los principios, habilidades, actitudes y destrezas requeridos para la escucha activa y la respuesta asertiva dirigidas a relacionarse e interactuar con corrección, respeto y tolerancia con los diversos y multiculturales interlocutores del Sector Inmobiliario.

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional

- Analizar, producir y utilizar enunciados morfo-sintáctica y léxicamente correctos, ricos y adecuados a la situación comunicativa.
- Construir y usar pertinentemente los géneros y modos discursivos exigidos en su ámbito laboral con sus respectivos recursos lingüísticos; así como las variedades de la lengua, con particular atención a los de la argumentación y al español profesional del ámbito Inmobiliario.
- Transmitir y decodificar las intenciones y efectos del acto comunicativo; así como prevenir, detectar y corregir las interferencias y barreras que puedan afectar el logro de una comunicación eficaz en el ámbito laboral.
- Manejar herramientas para la mejora de la comprensión lectora y la integración conceptual icónica con el fin de obtener, generar y procesar conocimientos provenientes de diversas fuentes, al tiempo de poder comunicarlos de forma efectiva.
- Dominar la competencia textual. Manejar todas las fases de las operaciones de lectura y escritura; tener idoneidad y fluidez en la producción de textos técnicos, atendiendo a su adecuación a las exigencias del Perfil Profesional del Técnico Operador Inmobiliario

LOGROS ESPERADOS

Se considerará que el estudiante ha desarrollado satisfactoriamente su competencia comunicativa cuando:

- a. Maneja con pertinencia y adecuación la comunicación oral; reconoce y aplica las variedades del español, sus obstáculos e implicaciones en el ámbito laboral.
- b. Aplica con seguridad las estrategias fundamentales para mejorar la comprensión lectora.
- c. Reconoce, analiza y produce diversos tipos de textos escritos coherentes, cohesivos y adecuados para las finalidades del Sector Inmobiliario
- d. Trabaja en equipo, genera relaciones de cooperación y confianza. Toma decisiones fundadas, analiza y resuelve problemas e imprevistos mediante el dominio de las técnicas y estrategias de la conversación, el diálogo, la argumentación, el debate y la negociación.
- e. Demuestra capacidad crítica y autocrítica
- f. Asume el compromiso con la calidad profesional y las actitudes y valores de la orientación al cliente.

A.N.E.P.
Consejo de Educación Técnico Profesional

g. Aplica sus conocimientos a su trabajo de una forma profesional, lo que le permite la resolución de desafíos dentro del ámbito laboral de su orientación.

UD. 1 - UNIDAD INTRODUCTORIA: EMPLEABILIDAD Y CIUDADANÍA

Competencias	Contenidos	Indicadores de logro
Identificar las competencias clave de empleabilidad y ciudadanía y sus singularidades en el Sector.	1.1 La centralidad de la formación para la empleabilidad y ciudadanía: conceptos y competencias claves.	Apropiación conceptual.
	1.2 La relevancia de la competencia comunicativa en las competencias de empleabilidad y ciudadanía	

UD. 2 - COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Competencias	Contenidos	Indicadores de logro	Orientación de actividades para esta unidad
Reconocer y utilizar adecuadamente los procedimientos y canales de comunicación empleados por el Sector Inmobiliario; así como los diferentes tipos de comunicación y géneros discursivos que sirvan de soporte para su actividad.	2.1 La cultura organizacional y su relación con las prácticas discursivas.	Conoce la manera en que se organiza comunicacionalmente el Sector Inmobiliario, en sus diferentes actividades.	Estudio, lectura, planificación y producción de comunicaciones organizacionales — <u>en formato oral, impreso y digital</u> — que sean de uso recurrente en el Sector Inmobiliario. Utilización adecuada de los recursos lingüísticos.
	2.2 Dinámica de la comunicación organizacional: modalidad, flujo, dirección, objetivo y medio utilizado.	Aplica técnicas de comunicación interpersonal, individual, grupal, contemplando las necesidades del canal, código y registro utilizados.	Ej. Entrevista, atención telefónica (en general primer contacto con el cliente), cara a cara, formularios, producción de comunicaciones escritas, etc.

2.3 Identificación de los componentes de la comunicación para determinar qué, cómo, mediante qué herramientas y a quién comunicar.

2.4 Los desafíos de la interacción comunicativa: diferentes estilos de comunicación, escucha activa, respuesta asertiva y competencias conversacionales (empatía, modales, fórmulas de cortesía, etc.).

2.5 Valoración y reflexión sobre las normas y convenciones de la organización y corrección formal de la lengua: morfosintaxis, semántica, ortografía y lexicología.

UD. 3 - COMPETENCIA COMUNICATIVA Y QUEHACER PROFESIONAL

Competencias	Contenidos	Indicadores de logro	Orientación de actividades para esta unidad
Identificar y diligenciar adecuadamente las interacciones comunicativas del ámbito profesional.	3.1 La resolución estratégica, a través de la competencia comunicativa, de situaciones que suscita la actividad Inmobiliaria. Conocimiento del contexto como factor fundamental.	Atiende profesionalmente los diversos desafíos comunicativos de la actividad del sector, cualquiera sea el rol que desempeñe.	Estudio, lectura, planificación y producción de textos — <u>en formato oral, impreso y digital</u> —, donde se describa el producto inmobiliario que se comercializa. Utilización adecuada de los recursos lingüísticos.
Dominar las competencias de comprensión y producción de textos descriptivos del ámbito laboral, tanto en la oralidad como en la escritura.	3.2 La presencia de la descripción en los textos que se manejan en el Sector. Relaciones de las diversas necesidades comunicativas y el uso de la descripción para localizar, valorizar y calificar diferentes seres, objetos o actividades.	Reconoce las características lingüísticas de la descripción y las aplica eficazmente en las producciones del ámbito profesional.	Ej. catálogo con descripciones y valoraciones, descripciones en general (apartamentos, propiedades rurales, complejos edilicios, etc.)
	3.3. Vocabulario técnico.		

UD. 4 - LA ARGUMENTACIÓN EN EL ÁMBITO PROFESIONAL.

Competencias	Contenidos	Indicadores de logro	Orientación de actividades para esta unidad
<p>Emplear habilidades comunicativas, dentro del ámbito profesional, que se vinculen con procesos de interpretación argumentación y persuasión.</p>	<p>4.1 Texto argumentativo, articulación características lingüísticas y léxicas propias.</p>	<p>Aplica profesionalmente los conocimientos adquiridos y demuestra su competencia comunicativa a través de la elaboración y selección de argumentos adecuados.</p>	<p>Estudio, lectura, planificación y producción de publicidad, marketing, promoción, captación de clientes, asesoramiento, guía de consejos para compradores y vendedores, etc. —<u>en formato oral, impreso y digital</u>—aplicados a las necesidades del Sector Inmobiliario. Utilización adecuada de los recursos lingüísticos.</p>
<p>Ejecutar las acciones de atención al cliente/consumidor/usuario de acuerdo con la normativa y procedimientos establecidos por la empresa y la legislación vigente para el Sector Inmobiliario y gestionar las quejas o reclamos.</p>	<p>4.2 La publicidad. La comunicación del ámbito inmobiliario orientada a actividades de promoción, marketing y publicidad, a través de diferentes canales.</p>	<p>Desarrolla técnicas de persuasión, en la oralidad y la escritura, utilizando diferentes medios y soportes.</p>	

UD. 5 - INFORME TÉCNICO REFERIDO AL ÁMBITO PROFESIONAL

Competencias	Contenidos	Indicadores de logro	Orientación de actividades para esta unidad
Mejorar la producción y comprensión de textos, de carácter técnico, que deberán afrontar como profesionales del Sector Inmobiliario.	5.1 Producción y comprensión de informes técnicos relacionados con el sector.	Comprende y produce informes técnicos propios de su orientación profesional.	Estudio, lectura, planificación y producción de tasaciones, exposiciones e informes técnicos en general — <u>utilizando, según corresponda, formato oral, impreso y/o digital</u> —aplicados a las necesidades del Sector Inmobiliario. Utilización adecuada de los recursos lingüísticos.
	5.2 La descripción y la argumentación como secuencias secundarias en los informes técnicos.		
	5.3 Uso y comprensión de organizadores gráficos (tablas, gráficas, diagramas, cuadros sinópticos, mapa mental, escalas, croquis, planos, infomapa, etc.)	Emplea organizadores gráficos en sus producciones y exposiciones y puede verbalizarlos	
Organizar el mensaje y brindarle una correcta presentación.	5.4 La presentación ejecutiva como un instrumento para transmitir información.	Elabora instrumentos adecuados — textuales, gráficos y/o multimedia— para favorecer la comunicación en sus exposiciones.	

ENFOQUE METODOLÓGICO

La metodología recomendada para el aprendizaje de esta asignatura es de carácter teórico-práctico, aplicando los principios y recursos de la modalidad de taller donde el docente asume el rol de tutor que promueve y acompaña el desarrollo y fortalecimiento de la competencia comunicativa y la aplicación (desempeño o puesta en juego) de las normativas, recursos y procedimientos lingüísticos de todas las competencias específicas (sub-competencias), tanto para la comunicación oral como escrita.

Por lo tanto, es sumamente importante la interacción comunicativa continua en clase, el objetivo es asegurar que los contenidos teóricos sean presentados y discutidos, al mismo tiempo que puestos en práctica mediante estrategias didácticas que favorezcan dicha interacción —aprendizaje basado en problemas; elaboración de proyectos—, así como con técnicas didácticas acordes, como pueden ser las simulaciones (juego de roles), el trabajo de investigación, el debate, la lluvia de ideas, etc., de casos reales propios del Sector Inmobiliario. A estos efectos es fundamental el diálogo con el equipo docente de la carrera para explorar y acordar:

- a) situaciones problemáticas y ejemplos de casos más habituales en el desempeño profesional como Técnico Operador Inmobiliario, así como los desafíos, pautas y normativas específicas del sector para la atención al cliente;
- b) las múltiples fuentes de información a las que los estudiantes accedan para ampliar su conocimiento y resolver situaciones, lo que optimizará su futuro desempeño profesional;
- c) el estudio interdisciplinario de situaciones y/o problemas del Sector Inmobiliario, con su correspondiente análisis y posibles soluciones, desde la perspectiva de cada asignatura.
- d) una selección de textos técnicos que los estudiantes deban abordar en las distintas asignaturas de forma tal que, desde *Comunicación Profesional*, se les apoye tanto en la comprensión lectora como en la incorporación de la lengua de especialidad o profesional; así como en la producción del tipo de texto requerido y/o pertinente a la finalidad. (Una actividad posible a plantear para la toma de conciencia de la lengua profesional del Operador Inmobiliario es la construcción colectiva de un glosario).

La utilización de materiales auténticos favorece la inmersión de los estudiantes en situaciones comunicativas que aluden a la realidad profesional en la que desean formarse. En consecuencia, los textos seleccionados deberán ser actuales, contemplando las preferencias profesionales y el nivel lingüístico de los estudiantes para permitir la comprensión y fomentar su motivación.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) merecen una doble atención. Por una parte, siguiendo el planteo anterior, deben officiar como fuente de materiales y documentos reales. Por otra parte, son una herramienta sustancial en las organizaciones, pues las nuevas formas de comunicación son estratégicas para su desarrollo y viabilidad. Por lo tanto, es importante analizar el impacto que tienen en el campo de actividades del Sector Inmobiliario y profundizar en el estudio, lectura, planificación y producción de los textos que las utilizan como soporte.

Asimismo, se recomienda que los estudiantes realicen trabajos en equipo y trabajos colaborativos, de forma tal de poner en práctica estas competencias de empleabilidad y ciudadanía ejercitando el diálogo, la conversación, la escucha activa, la respuesta asertiva; así como las técnicas de negociación y toma de decisiones y, especialmente, la autoevaluación, el pensamiento crítico y el reconocimiento de fortalezas y debilidades. La observación (de textos, objetos, videos, recursos gráficos, etc.) debe ir de la mano con la actividad, de tal forma que permita adquirir conocimientos, reafirmarlos y ponerlos en práctica a través de otras formas de comunicación.

Respecto al abordaje de la Atención al cliente/ consumidor/usuario —individual u organizacional— se concibe como una situación problemática especialmente potente para que el estudiante aplique la totalidad de conocimientos y recursos de la competencia comunicativa, al tiempo que se le está fortaleciendo para el desempeño de una tarea transversal en el mundo laboral. Así, y a título de ejemplo:

- a) en el saludo al cliente deberá realizar la elección adecuada de la variedad de la lengua, manifestar su conocimiento del tratamiento protocolario, aplicar los principios de cortesía, cooperación y adecuación, etc.;

- b) en la identificación de la consulta deberá ejercitar la escucha activa, la respuesta asertiva conjuntamente con comprensión lectora de los documentos, instructivos y manuales técnicos y la posterior presentación clara, precisa y correcta de la información relevante y pertinente, la que deberá realizar tanto de forma oral como escrita. Al comunicarse oralmente estará estableciendo una relación interpersonal, que no sólo refiere al trato cordial, sino que también implica expresarse con espontaneidad y fluidez, formular las preguntas precisas y estar atento al nivel de comprensión de su interlocutor. Cuando su respuesta sea escrita la elección del tipo de texto será tan nodal como el dominio de la corrección léxica, gramatical y semántica. En ambos casos, no sólo deberá manejar la lengua estándar sino el léxico propio de la lengua profesional;
- c) en todo el proceso, el compromiso con la calidad del servicio deberá desplegarse.
- d) Ante la situación de quejas o reclamaciones no solo deberá identificar su pertinencia, teniendo presente que no siempre y acríticamente el cliente tiene la razón, sino que deberá argumentar sobre las alternativas o estrategias de solución, aplicar técnicas de negociación/mediación, demostrar capacidad de manejo de situaciones conflictivas, etc.

EVALUACIÓN

En primer término, se deberá realizar una Evaluación Diagnóstica con la finalidad de recoger información acerca de la apropiación y manejo de la lengua por parte de los alumnos, su nivel lexicográfico, la adecuación y riqueza de su discurso, que le permita al docente orientar en primera instancia su quehacer pedagógico.

La evaluación debe ser encarada como un proceso integrado al desarrollo de todo el currículo y de la tarea docente. Concebida así, la tarea de evaluar nos conducirá a un resultado sumativo y final positivo, habiendo alcanzado de esta manera nuestra meta. La Evaluación Sumativa se traducirá, en última instancia, en los resultados del proceso.

Los trabajos de producción deberán dar al alumno la posibilidad de desarrollarse ampliamente a través de una expresión libre, divergente, imaginativa, creativa, de argumentación discrepante y espíritu crítico. En el nivel terciario deberá atender los aspectos mencionados y, además, la rigurosidad técnica y formal del lenguaje.

Coherentemente con el enfoque de competencia comunicativa que postula este programa, la evaluación debería estar basada en competencias, lo que implica poner énfasis en la valoración de los procesos de aprendizaje; el desempeño en la puesta en práctica por parte del estudiante de los conocimientos, destrezas, actitudes y valores promovidos y fortalecidos desde el aula, que se integran en desempeños complejos, idealmente orientados a la resolución de problemas, la concreción de proyectos, etc.

Asimismo, una evaluación basada en competencias busca que el estudiante tome conciencia y controle su propio proceso de aprendizaje, sea autocrítico y asuma como referencia de su accionar el compromiso con el logro y cumplimiento del perfil de egreso de su carrera y, por ende, de su futuro perfil profesional. Por ello, el docente debe tener siempre presente el contexto profesional en el que el estudiante ha de desenvolverse y, a esos efectos, ha de plantear la resolución de actividades reales o simuladas, así como de problemas relacionados con la práctica profesional. Una evaluación así concebida no está separada del proceso de enseñanza y aprendizaje, por el contrario, forma parte de él, lo orienta y garantiza su calidad y pertinencia con el fin de mejorar e incrementar el grado de idoneidad del estudiante.

Este enfoque evaluativo considera varias visiones, por lo que incentiva la participación y el involucramiento del propio estudiante como el de sus pares. La autoevaluación constituye una estrategia didáctica de desarrollo y fortalecimiento de la autocrítica, del reconocimiento de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, por lo que promueve el *autoconocimiento* (diálogo reflexivo consigo mismo, teniendo el perfil de egreso como referente, para tomar conciencia de las competencias requeridas y cómo se construyen y desarrollan) y la *autorregulación* (el estudiante debe aprender a definir y asumir metas concretas, viables y próximas de logros de aprendizaje, así como ir definiendo sus metas profesionales). Es a partir de esta definición que irá desarrollando capacidades de planificación y de seguimiento de su proceso de aprendizaje.

Para la implementación de la autoevaluación se sugiere:

a) enfatizar la importancia de aprender de los errores, así como valorar los logros como impulso para la automejora y explicitar que la autoevaluación es un insumo muy valioso para la evaluación de procesos o formativa;

b) explicar, desde el comienzo del curso, el propósito de la autoevaluación para evitar el autoengaño que surge frecuentemente a partir del preconceito sobre las consecuencias negativas de cualquier evaluación;

c) proponer al estudiante que realice sugerencias de mejora, tanto en las estrategias como en los instrumentos de evaluación para promover, de ese modo, su pensamiento crítico y su compromiso;

d) sólo a modo de ejemplo, algunas de las preguntas que pueden plantearse respecto a un tema o a una actividad tanto individual como en equipo son ¿qué considero haber aprendido sobre este tema/actividad?; ¿qué me resultó novedoso?; ¿cuáles fueron los conceptos y/o aplicaciones que más me costaron entender o realizar?; ¿cuáles creo que fueron las causas/razones de esta dificultad y cómo me propongo superarlas/resolverlas?; ¿cómo valoro mi compromiso y dedicación para apropiarme del tema o encarar la actividad?, ¿cómo fue el relacionamiento con mis compañeros de equipo?, ¿cómo valoro mi aporte al trabajo grupal?, etc.

Si se decide realizar una coevaluación, o evaluación de pares, es conveniente que no se plantee a título individual, sino que se organicen subgrupos cruzados para evitar el sesgo de subjetividades, problemas de relacionamiento, etc. Para su implementación es conveniente:

- a) explicitar y enfatizar el objetivo de retroalimentación, de apoyo para mejorar el desempeño, remarcando el valor del aporte responsable de cada uno/a al aprendizaje del compañero o del subgrupo y generando un ambiente de confianza y aceptación en el que no haya lugar para las críticas no fundadas, para la ironía o la culpabilización;
- b) incentivar los comentarios constructivos, la utilización de un léxico adecuado para valorar logros y realizar sugerencias de mejora;
- c) definir con mucha claridad los criterios de evaluación, ya sean estos propuestos por el docente o, incluso, consensuados por los estudiantes lo que es un mensaje contundente y coherente con la estimulación de la participación y el compromiso.

Así concebidas, tanto la autoevaluación como la coevaluación son herramientas o dinámicas que facultan ejercitar la competencia comunicativa

BIBLIOGRAFÍA

ALARCOS LLORACH, Emilio. Gramática de la lengua española. Madrid: Espasa Calpe, 1995.

AUSTIN, Jean. Cómo hacer cosas con palabras. Barcelona: Paidós, 1982.

BASSOLS, Margarita y Anna TORRENT. Modelos textuales. Teoría y práctica. Barcelona: Octaedro, 1997.

BERNÁNDEZ, Enrique. Introducción a la lingüística del texto. Madrid: Espasa Calpe, 1982.

BIBLIOTECA VIRTUAL CERVANTES. Los géneros discursivos. El texto argumentativo.
Disponible en:

http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/txtargumentativo.htm

BUSTOS ARRATIA, Myriam. La puntuación al alcance de todos. Santiago de Chile: Editorial Universidad Estatal a Distancia, 1987.

CASSANY, Daniel. En línea. Leer y escribir en la red. Barcelona: Editorial Anagrama, Colección Argumentos, 2011.

COSTA Silvy y Marisa MALCUORI. Tipología textual. Montevideo: Universidad de la República, 1997.

DE GREGORIO, María Isabel y María Cristina REBOLA. Coherencia y cohesión en el texto. Buenos Aires: Editorial Plus Ultra, 1992.

DUTTO, María Cristina; Silvia SOLER y Silvana TANZI. Palabras más, palabras menos. Herramientas para una escritura eficaz. Montevideo: Editorial Sudamericana, 2008.

ECHEVARRÍA, Belén y Fabiana DELFINO. Pautas para la presentación de monografías. Normalización de las monografías de grado o titulación. Montevideo: UdelaR, 2010.
Disponible en:
http://www.ccee.edu.uy/llamacon/normativa/PAUTAS_DE_MONOGRAFIAS.pdf

A.N.E.P.

Consejo de Educación Técnico Profesional

HABERMAS, J. Texto y contexto. Barcelona: Editorial Ariel, 1996.

JAKOBSON, Roman. Lingüística poética. Ensayos de lingüística general. Barcelona: Planeta Agostini, 1974.

KLEIN, Irene (Coord.). El taller del escritor universitario. Buenos Aires: Prometeo Libros, 2007.

KNAPP, Mark. La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno. Barcelona: Editorial Paidós, 1992.

LEPRE, Carmen. Gramática y ortografía básicos del español. Montevideo: Santillana, 2006.

MARTIN, Marta. Lingüística y enseñanza de la lengua. Buenos Aires: AIQUE, Educación, 2ª edición, 2008.

NOGUEIRA, Silvya (Coord.). Manual de lectura y escritura universitarias: prácticas de taller. Buenos Aires: Editorial Biblos, 2010.

ONG, Walter. Oralidad y escritura. Fondo de Cultura Económica, México, 1987.

ORLANDO, Virginia (Coord.). Manual de gramática del español. Montevideo: Universidad de la República, 2011.

REYES SERRANO, Héctor y Lizet ÁNGEL VEGA. Manual de estilo para la preparación de referencias y citas bibliográficas. Chile: Escuela de Ingeniería Agronómica, 2010.

SÁNCHEZ UPEGUI, Alexánder Arbey. Manual de redacción académica e investigativa: cómo escribir, evaluar y publicar artículos. Medellín: Católica del Norte Fundación Universitaria, 2011.

SANZ ALAVA, Inmaculada. El español profesional y académico en el aula universitaria. El discurso oral y escrito. Valencia: Tirant lo Blanch, 2007.

SCARANO, Eduardo R. Manual de redacción de escritos de investigación. Buenos Aires: Ediciones Macchi, 2004.

A.N.E.P.

Consejo de Educación Técnico Profesional

UNIVERSIDAD DE PALERMO. Las citas de fuentes de información y algunas normas de estilo en las tesis y en los trabajos de investigación. Buenos Aires: Universidad de Palermo, 2009. Disponible en: http://www.palermo.edu/biblioteca/Archivos/biblioteca_09.pdf

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA. Manual de estilo. Buenos Aires: Universidad Pedagógica, s/d. Disponible en: <http://unipe.edu.ar/wp-content/uploads/2012/08/Manual-de-estilo-period%C3%ADstico.pdf>