

Planificación

Relación entre actividades y objetivos

Ejemplo: **Atención a clientes Técnico-Profesional**



Una docente de Administración tiene como objetivo que los y las estudiantes logren “identificar distintos tipos de clientes y la forma de atención más adecuada para ellos, considerando sus necesidades y demandas”. Además, espera trabajar con ellos/as su competencia para “comunicarse oralmente con claridad, utilizando registros de habla pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores”, relacionada con el Objetivo Genérico “A” del Programa de Estudios.

Para abordar ambos objetivos, la docente explica a sus estudiantes los tipos de clientes que existen con sus correspondientes características y, luego, les entrega distintos casos, pidiéndoles que respondan preguntas a partir de ellos:

1. ¿Qué tipo de cliente es el que se presenta en este caso?
2. ¿Cómo podrían satisfacer de la mejor forma sus necesidades?
3. ¿Cómo sería la mejor forma de comunicarse con él?

Analicemos el ejemplo

La actividad realizada, ¿permite que los y las estudiantes logren los objetivos que se planteó la docente?

A través del estudio de distintos casos y las preguntas propuestas por la docente, los y las estudiantes pueden identificar distintos tipos de clientes y cómo atenderlos según sus necesidades y demandas, lo cual apunta al primer objetivo que la docente se propuso.

Sin embargo, la docente **no plantea ninguna actividad en que los alumnos y las alumnas deban comunicarse oralmente** de acuerdo a la situación y a los interlocutores. Por lo tanto, sus estudiantes no tienen la posibilidad de poner en juego los requisitos de habla adecuados ni las habilidades asociadas a una comunicación oral pertinente, objetivo que también se había propuesto.

¿De qué manera se podría haber trabajado este objetivo genérico?

La docente podría haber complementado la actividad, simulando una situación laboral con los estudiantes, por ejemplo, a través de un juego de roles, en la que algunos/as estudiantes asuman el rol de cliente, según los tipos presentados en los casos, mientras otros/as deban atenderlos. Con este tipo de actividad los y las **estudiantes podrían ir desarrollando sus habilidades de comunicación oral**, fundamentales en el ámbito laboral.