


TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
DESARROLLO DE NEGOCIOS ÁREA SERVICIOS
POSVENTA AUTOMOTRIZ
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

1. Competencias	Comunicar sentimientos, pensamientos, conocimientos, experiencias, ideas, reflexiones y opiniones, de forma clara y detallada, sobre temas concretos y abstractos en su contexto profesional y sociocultural, de acuerdo al nivel B2, usuario independiente, del Marco de Referencia Europeo, para fundamentar y proponer mejoras en las organizaciones y contribuir responsablemente al desarrollo sociocultural.
2. Cuatrimestre	Quinto
3. Horas Teóricas	25
4. Horas Prácticas	50
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno sustentará proyectos escritos y orales con base en el proceso de la comunicación, la argumentación y los tipos de textos y documentos acorde al Nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para lograr la comunicación efectiva en un contexto profesional y sociocultural.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. El proceso de la comunicación	10	15	25
II. La comunicación efectiva en las organizaciones	15	35	50
Totales	25	50	75


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. El proceso de la comunicación
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	17
4. Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno evaluará los elementos, propósitos, barreras y puentes de la comunicación, para proponer estrategias de comunicación efectiva en las organizaciones.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
--------------	--------------	--------------------	------------

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fundamentos del proceso comunicativo	<p>Identificar el concepto y la importancia de la comunicación.</p> <p>Explicar los elementos del proceso comunicativo a partir de los modelos de Harold Lasswell y Manuel Castells:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisor - Receptor - Mensaje - Código - Canal - Retroalimentación - Contexto - Ruido <p>Explicar las características de los tipos de barreras y sus puentes en el proceso de la comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Semánticas - Fisiológicas - Físicas - Psicológicas - Técnicas 	<p>Determinar los propósitos de la comunicación, sus barreras y sus puentes en una situación dada.</p> <p>Proponer mejoras al proceso comunicativo.</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Reflexivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Asertivo</p> <p>Tolerante</p> <p>Honesto</p> <p>Respetuoso</p> <p>Empático</p> <p>Congruente</p>
	<p>Describir los propósitos de la comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar - Persuadir - Entretener 		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Tipos de comunicación humana	<p>Explicar las características de los tipos de la comunicación humana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intrapersonal - Interpersonal - Grupal - Colectiva - Masiva - Simultánea <p>Distinguir la evolución, usos, alcances e impacto de la comunicación humana, asistida a través de la tecnología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Comunidades virtuales - Videoconferencias 	Seleccionar apoyos de la tecnología en función del propósito comunicativo.	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Reflexivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Asertivo</p> <p>Tolerante</p> <p>Honesto</p> <p>Respetuoso</p> <p>Empático</p> <p>Congruente</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico de la comunicación humana, realiza un reporte escrito y lo presenta oralmente, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo o propósito de la comunicación - Esquemalizaciones del proceso de la comunicación - Las barreras de la comunicación - Análisis del uso de las herramientas tecnológicas - Propuesta de mejora del proceso comunicativo y su justificación - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar los elementos del proceso comunicativo a partir de los modelos de Lasswell y Castells 2. Explicar las barreras y puentes del proceso de la comunicación humana 3. Identificar los propósitos de la comunicación humana 4. Conocer los tipos de la comunicación humana 5. Analizar la evolución, usos, alcances e impacto de la comunicación humana, asistida a través de la tecnología 	<p>Caso práctico Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Trabajo en equipo Debate Estudio de casos	Equipo multimedia Pintarrón Computadora Internet Material audiovisual

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. La comunicación efectiva en las organizaciones
2. Horas Teóricas	13
3. Horas Prácticas	37
4. Horas Totales	50
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno realizará proyectos así como su presentación y argumentación de manera oral para contribuir al desarrollo del proceso comunicativo en las organizaciones.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Proceso de escritura	<p>Describir las características y las etapas del proceso de escritura.</p> <p>Identificar los modelos de referencia bibliográfica APA (Asociación Americana de Psicología).</p> <p>Recordar los métodos de organización de la información.</p>	<p>Elaborar textos de acuerdo a las etapas del proceso de escritura.</p> <p>Estructurar citas y referencias de acuerdo al modelo APA.</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Reflexivo</p> <p>Veraz</p> <p>Honesto</p> <p>Objetivo</p> <p>Congruente</p> <p>Elocuente</p> <p>Consistente</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Tipos de textos y documentos	<p>Explicar las estrategias de lectura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso y recuperación de la información - Interpretación e inferencias - Técnicas para mejorar la comprensión lectora - Comprensión global - Fondo y forma de un texto <p>Distinguir las características de los géneros y textos literarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Épico (narrativa) - Lírico (poesía) - Dramático (dramaturgia) 	<p>Redactar síntesis, resúmenes y comentarios de textos en función de su género literario.</p> <p>Redactar textos y documentos ejecutivos y técnicos de acuerdo a su propósito.</p>	<p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Reflexivo</p> <p>Veraz</p> <p>Honesto</p> <p>Congruente</p> <p>Elocuente</p> <p>Consistente</p> <p>Creativo</p> <p>Propositivo</p>
	<p>Diferenciar los tipos de textos y sus aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Científicos - Informativos <p>Describir las características, tipos y usos de las técnicas de análisis de textos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Síntesis - Resumen - Comentario <p>Explicar los elementos y aplicaciones documentos de acuerdo a su tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutivos (carta, oficio, circular, memorándum, currículum vitae) - Técnicos (manual, informe, bitácora, minuta, instructivo, reporte, proyecto) 		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Argumentación	<p>Determinar el concepto, propósito y estructura de los argumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premisa o tesis - Desarrollo - Conclusión <p>Explicar los tipos de argumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lógicos o deductivos - Demostrativos o Inductivos - Persuasivos <p>Explicar las características y usos de las falacias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ad hominem (dirigido contra el hombre) - Ad baculum (se apela al bastón) 	<p>Defender posturas considerando la estructura argumentativa.</p> <p>Refutar posturas considerando la estructura argumentativa.</p>	<p>Ético</p> <p>Analítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Reflexivo</p> <p>Veraz</p> <p>Honesto</p> <p>Congruente</p> <p>Elocuente</p> <p>Consistente</p> <p>Creativo</p> <p>Propositivo</p> <p>Respetuoso</p> <p>Tolerante</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Ad verecundiam (por la autoridad) - Ad populum (dirigido al pueblo) - Ad ignoratiam (por la ignorancia) - Post hoc (falsa causa) 		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Comunicación oral	<p>Explicar las etapas de la presentación oral considerando las características del entorno sociocultural y profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección del tema - Definición del objetivo - Análisis de la audiencia - Análisis de la ocasión y el ambiente - Administración del tiempo - Recomendaciones generales - Logística <p>Explicar las estrategias para hablar en público:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualidades de la voz: volumen, ritmo, timbre, tono, velocidad, intención, dicción y uso de pausas - Comunicación no verbal: proxémica, paralingüística, kinestésica, icónica e imagen personal <p>Describir las técnicas de persuasión en una presentación oral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reciprocidad - Coherencia - Escasez - Autoridad - Simpatía - Validación social 	<p>Estructurar discusiones formales.</p> <p>Realizar presentaciones orales con discusión formal.</p> <p>Interactuar persuasivamente con la audiencia en presentaciones orales.</p>	<p>Ético</p> <p>Análítico</p> <p>Sistemático</p> <p>Proactivo</p> <p>Reflexivo</p> <p>Veraz</p> <p>Honesto</p> <p>Congruente</p> <p>Elocuente</p> <p>Consistente</p> <p>Creativo</p> <p>Propositivo</p> <p>Respetuoso</p> <p>Tolerante</p> <p>Asertivo</p> <p>Persuasivo</p> <p>Empático</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<p>Describir las estrategias de improvisación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflexionar antes de contestar (identificar la intención de la situación) - Parafrasear la pregunta - Asociar una anécdota al tema en cuestión - Pensar en una estructura de discurso <p>Explicar las características, propósitos, tipos y usos de la discusión formal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discurso - Conferencia - Monólogo - Entrevista - Debate - Foro - Panel - Mesa redonda - Simposio - Seminario - Asamblea 		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Redacta un proyecto y lo presenta oralmente, con las siguientes características:</p> <p>A. De redacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ortografía y gramática sin errores - Redactado de manera clara y sistemática - Incluye información de varias fuentes - Explica ventajas y desventajas - Evalúa las diferentes ideas y soluciones que se pueden aplicar a un problema - Presenta conclusiones y recomendaciones - Incluye referencias bibliográficas con base en el modelo APA <p>B. De preparación de la presentación oral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tema - Objetivo - Características de la audiencia, ocasión y ambiente - Tiempo estimado y organización del tiempo - Logística - Recomendaciones generales <p>C. Orales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrece descripciones claras sobre el tema - Emplea lenguaje adecuado - Domina el tema del proyecto - Argumenta - Ofrece discurso fluido y sistemático - Expone de manera clara puntos de vista propios o de otros - Improvisa - Preguntas y respuestas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el proceso de escritura y el modelo APA 2. Comparar los tipos de textos y documentos 3. Distinguir el proceso de argumentación 4. Analizar el proceso de comunicación oral y escrita 5. Desarrollar discusiones formales 	<p>Rúbrica Proyecto</p>


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

- Conclusiones		
----------------	--	--

EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE


Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
--	---------------------------------------

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

<p>Grupos de discusión Dramatización Estudio de casos</p>	<p>Equipo multimedia Pintarrón Computadora Internet Material audiovisual Uso de auditorio Uso del micrófono Uso del podium</p>
---	---

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Interpretar información compleja escrita y oral en textos escritos y orales extensos de temas concretos y abstractos, con carácter técnico de su área profesional y su entorno sociocultural, siguiendo líneas argumentales para definir y sustentar una postura propia.</p>	<p>A partir de una información previamente proporcionada en forma oral o escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reacciona de manera no verbal acorde al mensaje enviado - Expone de forma detallada los planteamientos y las posturas, así como sus ventajas y desventajas - Sustenta una opinión o propuesta personal - Elabora una ficha de comentarios con base en los aspectos anteriores
<p>Expresar sentimientos, pensamientos, conocimientos, experiencias, ideas, reflexiones, opiniones, de forma clara y detallada, argumentando y destacando la importancia, las ventajas y los inconvenientes de una amplia serie de temas relacionados con su contexto profesional y sociocultural, apoyado con el lenguaje no verbal en concordancia con el propósito comunicativo, para defender sus puntos de vista y presentar propuestas.</p>	<p>Realiza una presentación oral de un proyecto técnico, que implique una interacción, con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación no verbal acorde al discurso - Seguridad y precisión gramatical - Fluidez - Claridad - Improvisación - Uso del vocabulario pertinente - Concordancia del tema con el propósito comunicativo - Autocorrección de los errores - Convincente <p>E incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos o premisas - Hipótesis - Ideas principales y secundarias lógicamente estructuradas - Temas de su especialidad, abstractos y culturales - Detalles sobre el asunto tratado - Argumentos - Conclusiones y propuestas

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Estructurar información de varias fuentes relativa a problemas contemporáneos y de su área de especialidad, en donde se refieren diferentes posturas o puntos de vista concretos, a través de técnicas de análisis de textos y métodos de organización gráfica, para relacionar, contrastar, definir y sustentar una postura propia o de otros.</p>	<p>Realiza un organizador gráfico de la información sobre temas y problemas contemporáneos y de su área de especialidad, a partir de fuentes de diferente naturaleza, que incluya las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justificación de las fuentes consultadas - Ideas principales y secundarias, y su interrelación - Identificación de posturas y puntos de vista - Causas y posibles consecuencias - Postura personal
<p>Redactar documentos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con su contexto profesional y sociocultural, destacando la importancia de determinados hechos y experiencias, así como los motivos, para apoyar o refutar un punto de vista concreto.</p>	<p>Redacta un reporte técnico sobre algún aspecto de su área de especialidad que incluya las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1500 palabras - Ideas principales y secundarias lógicamente estructuradas - Ortografía y puntuación razonablemente correcta - Detalles sobre el asunto tratado - Ventajas y desventajas desde un punto de vista concreto - Argumentos que derivan en una opinión

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA II

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Granger R.	(2009)	<i>Los 7 detonadores de la persuasión</i>	México, DF.	México.	Mc Graw Hill
Verderber, R.	(1999)	<i>¡Comunícate!</i>	D.F.	México	Thomson
Baró, T.	(2013)	<i>La gran guía del lenguaje no verbal. Como aplicarlo en nuestras relaciones para lograr el éxito y la felicidad.</i>	Barcelona	España	Paidos
Cantún, Flores & Roque.	(2006)	<i>Comunicación oral y escrita.</i>	D. F.	México	Compañía editorial continental.
Verderber, R.	(2000)	<i>Comunicación oral efectiva.</i>	D.F	México	Thomson
Maldonado, H.	(1998)	<i>Manual de comunicación oral.</i>	D.F.	México	Addison Wesley Longman
González, C.	(1997)	<i>La comunicación efectiva. Como lograr una adecuada comunicación en los campos empresarial, social y familiar.</i>	D.F.	México	Grupo editorial ISEF.
Álvarez Edmeé María	(2015)	<i>Historia de la literatura hispanoamericana.</i>	D.F.	México	Porrúa
Paz Octavio	(2015)	<i>El arco y la lira. Teoría y crítica literaria.</i>	D.F.	México	Fondo de Cultura Económica.
Granados Edner	(2011)	<i>Yo, marca registrada.</i>	D.F.	México	Sin Editorial
Caballero Cristián	(1998)	<i>Cómo educar la voz hablada y cantada.</i>	D.F.	México	Edamex

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Pretrak, G.	(2008)	<i>Redacción Dinámica</i>	D.F.	México	Universidad Iberoamericana Puebla
Chávez, F.	(2003)	<i>Redacción Avanzada. Un enfoque lingüístico</i>	D.F.	México	Pearson Educación

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Desarrollo de Negocios área Servicios Posventa Automotriz	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	