



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Educación

Máster Universitario en Formación del Profesorado de  
Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación  
Profesional y Enseñanzas de Idiomas

**Improvisación Teatral y Comunicación  
Presencial en el Módulo de Comunicación  
Empresarial de Técnico en Gestión  
Administrativa**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Eva María Barreiro Sobral
Tipo de trabajo:	Propuesta de intervención
Especialidad:	Economía y Empresa
Director:	Jesús Ángel Mejías López
Fecha:	26/01/2023

## Resumen

La comunicación y la habilidad social es una de las *soft skills* más requeridas por las empresas, y aunque algunas personas la puedan considerar exclusivamente innata, existen herramientas para su desarrollo y mejora. Para ello planteamos el presente trabajo, centrado en la Formación Profesional, cada vez más demandada por alumnos y empresas, y ligada directamente a la práctica, la educación por competencias y a un mundo laboral cambiante. Tras analizar las características de las nuevas metodologías, indagar en la literatura científica y en las experiencias de docentes, encontramos una herramienta pedagógica, que en la sociedad de la comunicación y las pantallas puede parecer anticuada: el teatro. Observamos elementos comunes con dichas metodologías, como el protagonismo del alumno en su propio aprendizaje. Descubrimos el teatro aplicado en el aula como una herramienta pedagógica que favorece el desarrollo cognitivo y personal, el trabajo en equipo, la creatividad y las habilidades sociales y comunicativas. Para concretar la aplicación en el aula, explicamos el denominado Match de Improvisación, una técnica teatral que añade elementos lúdicos propios del mundo deportivo. Tras el diseño de una propuesta teórica de intervención para la Unidad de Trabajo *La Comunicación Presencial* en el Módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente del título de Formación Profesional en Grado Medio de Técnico de Gestión Administrativa, evaluamos la propuesta a través del método DAFO para concluir, a pesar de que se trata una propuesta novedosa no llevada a la práctica todavía, la pertinencia del Match de Improvisación para el desarrollo de las habilidades comunicativas y su consideración como una metodología activa.

**Palabras clave:** Match de improvisación, teatro, comunicación, Formación Profesional.

## Abstract

Communication and social skills are one of the soft skills most required by companies, and although some people may consider it exclusively innate, there are tools for its development and improvement. Because of this, we propose the present work, focused on Professional Training, increasingly demanded by students and companies, and directly linked to practice, education by skills and a changing world of work. After analysing the characteristics of the new methodologies, investigating the scientific literature and the experiences of teachers, we found a pedagogical tool, which in the society of communication and screens may seem outdated: theatre. We observe common elements with these methodologies such as the role of the student in their own learning. We discovered theatre applied in the classroom as a pedagogical tool that favours cognitive and personal development, teamwork, creativity, and social and communication skills. To specify the application in the classroom, we explain the so-called Improvisation Match, a theatrical technique that adds ludic elements typical of the sports world. After the design of a theoretical intervention proposal for the Face-to-Face Communication Work Unit in the Business Communication and Customer Service Module of the Intermediate Professional Training title of Administrative Management Technician, we evaluated the proposal through the SWOT method to include, despite the fact that it is a novel proposal not yet put into practice, the relevance of the Improvisation Match for the development of communication skills and its consideration as an active methodology.

**Keywords:** Improvisation Match, theatre, communication, Professional Training

## Índice de contenidos

1.	Introducción.....	7
1.1.	Justificación .....	8
1.2.	Planteamiento del problema.....	11
1.3.	Objetivos.....	12
	• Objetivo general .....	12
	• Objetivos específicos .....	12
2.	Marco teórico .....	13
2.1.	Últimas tendencias en educación: las nuevas metodologías.....	13
2.2.	El teatro como herramienta pedagógica.....	15
2.3.	Algunas experiencias de teatro aplicado a la educación.....	24
3.	Propuesta de intervención .....	26
3.1.	Presentación de la propuesta.....	26
3.2.	Contextualización de la propuesta .....	27
3.3.	Intervención en el aula .....	29
	3.3.1 Objetivos .....	29
	3.3.3 Contenidos .....	31
	3.3.4 Metodología .....	32
	3.3.5 Cronograma y secuenciación de actividades .....	35
	3.3.6 Recursos .....	51
	3.3.7 Evaluación .....	52
3.4.	Evaluación de la propuesta.....	54
4.	Conclusiones .....	55
5.	Limitaciones y prospectiva .....	56
	Referencias bibliográficas.....	57

Bibliografía.....	63
Anexo A. Modelo de Programación de Módulos Profesionales Xunta de Galicia. ....	64
Anexo B. Presentación apoyo sesión 1. ....	64
Anexo C. Presentación apoyo sesión 2. ....	65
Anexo D. Apoyo sesión 3.....	65
Anexo E. Apoyo sesión 4.....	66
Anexo F. Tablas de Evaluación Match de Improvisación .....	67
Anexo G. Ejemplo de tarjeta de consigna .....	67
Anexo H. Tablas evaluación exposición oral. ....	67

## Índice de figuras

Figura 1. Estudiantes matriculados en FP en España.....	9
Figura 2. Tasa de finalización en FP de Grado Medio.....	11
Figura 3. Elementos del teatro como metodología activa.....	23
Figura 4. Aportaciones del Match de Improvisación en el aula.....	26
Figura 5. Obras teatrales presentadas por los estudiantes con el uso de la Estadística.....	27

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Identificación del Ciclo y Módulo.....	29
<b>Tabla 2:</b> Objetivos generales del título de Técnico en Gestión Administrativa.....	32
<b>Tabla 3:</b> Competencias profesionales, personales y sociales .....	33
<b>Tabla 4:</b> Criterios de evaluación .....	34
<b>Tabla 5:</b> Contenidos básicos .....	35
<b>Tabla 6:</b> Hoja de ruta para la Unidad de Trabajo Comunicación Presencial .....	38
<b>Tabla 7.</b> Sesión 1: Conceptos y componentes de la comunicación presencial .....	40

<b>Tabla 8:</b> Sesión 2: Principios básicos de la comunicación presencial .....	41
<b>Tabla 9:</b> Sesión 3: Las habilidades sociales .....	42
<b>Tabla 10:</b> Sesión 4: La comunicación no verbal .....	43
<b>Tabla 11:</b> Sesión 5: Explicación del Match de Improvisación .....	44
<b>Tabla 12:</b> Sesión 6: Match de Improvisación “El 1º día de trabajo” .....	44
<b>Tabla 13:</b> Ejemplo de tarjeta de consignas.....	46
<b>Tabla 14:</b> Sesión 7: Errores comunes en la comunicación y recomendaciones.....	47
<b>Tabla 15:</b> Sesión 8: Diálogo, discurso, debate y entrevista.....	48
<b>Tabla 16:</b> Sesión 9: 2º Match de Improvisación “Las habilidades sociales” .....	49
<b>Tabla 17:</b> Sesión 10: Recepción de visitas .....	50
<b>Tabla 18:</b> Sesión 11: Normas de protocolo en la empresa.....	51
<b>Tabla 19:</b> Sesión 12: 3º Match de Improvisación “La recepción de visitas” .....	52
<b>Tabla 20:</b> Análisis DAFO.....	57

## 1. Introducción

El afamado director teatral Peter Brook decía que su labor era “captar a dónde desea llegar el actor y qué le impide alcanzar sus objetivos” (1968, p. 150). Si sustituimos al director por el docente, y a los actores por los alumnos, reconocemos el paralelismo con los propósitos de la educación: el profesor actúa como guía para obtener lo mejor de cada estudiante. Propósito complejo en nuestra sociedad actual, diversa, global e interconectada, denominada en ocasiones “entorno VUCA” -volátil, incierto, complejo y ambiguo-, que requiere que nos adaptemos continuamente y desarrollemos diferentes capacidades e inteligencias. La llegada de la pandemia del COVID-19 es un claro ejemplo de ello: nos ha obligado a reinventar nuestra forma de relacionarnos, el mundo laboral y la educación.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico nos señala que nos enfrentamos a nuevas y más difíciles metas, requiriendo por tanto nuevas y complejas competencias (2005, p.3). La educación del siglo XXI debe hacer frente a estos cambios, preparar a los alumnos para resolver tareas cotidianas, dilemas complejos, pero también prepararlos para futuros problemas aún no planteados; es necesario que desarrollen otras habilidades más allá de la simple memorización. Como ya nos indicó en 2006 Ken Robinson, estamos educando a los alumnos para un futuro incierto, de ahí que la creatividad gane peso frente a la memorización de contenidos y la alfabetización; los niños tienen una extraordinaria capacidad de innovación, se arriesgan y no tienen miedo a equivocarse, pero según crecemos estigmatizamos los errores, educamos fuera de la creatividad, y en la jerarquía del sistema educativo las artes, y especialmente el teatro, quedan relegados al último escalón.

Parece que en la sociedad de la 4ª Revolución Industrial, imbuidos por el mundo online, la inteligencia artificial, la nanotecnología... hablar de teatro puede parecer desfasado. Por eso el contenido de este trabajo versará sobre la capacidad de esta disciplina artística para desarrollar las competencias sociales, la creatividad, las diferentes formas de inteligencia, y sus posibilidades como metodología activa que fomente el aprendizaje.

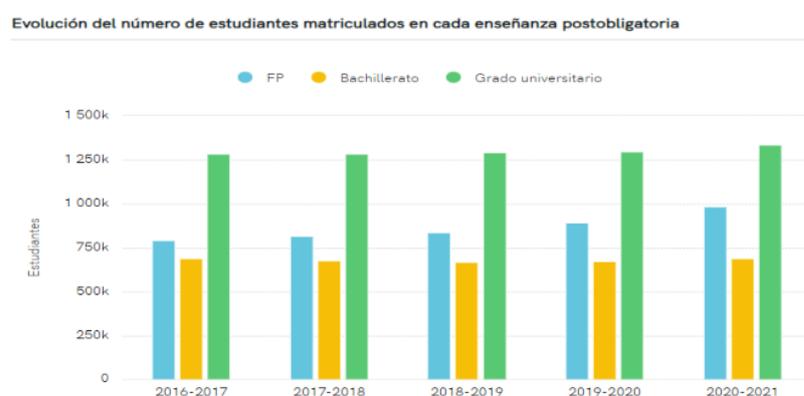
## 1.1. Justificación

Para justificar el tema elegido hemos tenido en cuenta tres aspectos: la situación actual de la Formación Profesional, la importancia de la educación por competencias, y las *soft skills* requeridas actualmente por el mercado laboral.

Las últimas reformas legislativas que afectan a la Formación Profesional recalcan la importancia de la educación por competencias, preparando a los alumnos más allá de la actividad profesional: debe contribuir a su desarrollo personal. El futuro mundo laboral es imprevisible y cambiante y como recoge el sociólogo estadounidense Daniel Bell, en la sociedad postindustrial del conocimiento y la información, la nueva tecnología es intelectual, es fuente de crecimiento económico, modifica las estructuras sociales, sus relaciones y las ocupaciones, y por tanto requiere de un sistema educativo de calidad (2000). Más que nunca, la comunidad educativa debe buscar herramientas y metodologías activas que permitan desarrollar capacidades y competencias acordes a esta nueva sociedad, y preparar al cada vez más numeroso alumnado de FP.

Según el informe publicado por el Ministerio de Educación, en los datos de avance para el curso 2021-2022, las matriculaciones en Formación Profesional superan por primera vez el millón de alumnos, con un aumento del +4,9% respecto al curso anterior (2022, p.2). Como observamos, el crecimiento es sostenible en los últimos 5 años:

**Figura 1.** *Estudiantes matriculados en FP en España*



Fuente: *Observatorio de la Formación Profesional Caixabank Dualiza, 2022*

Estos datos parecen desmontar la percepción negativa que en España se tenía sobre la Formación Profesional, que la consideraba como la alternativa de segunda para quien no alcanzaba la Universidad. Ahora estamos ante un elemento clave para el desarrollo del país, que soluciona necesidades concretas de formación de las empresas en función de los cambios tecnológicos y económicos, y que posibilita recuperar a personas que han abandonado el sistema educativo (Pérez y Rahona, 2009, p. 3). En la misma línea, Vinader (2021, p.18) profundiza en cómo la Formación Profesional ha recuperado su imagen social y, en comparación con los estudios universitarios, es una opción que ofrece una inserción laboral más rápida y dirigida a ocupaciones afines a los títulos cursados.

De hecho, con la llegada de la crisis provocada por el COVID-19, la Formación Profesional adelantó a las titulaciones universitarias como nivel formativo más demandado por las empresas españolas. En 2021 mantuvo la ventaja, aunque se estrechó la diferencia, siendo las familias más demandadas Administración y Gestión (10,26%), seguida de Electricidad y Electrónica (7,96%), Instalación y Mantenimiento (4,93%), Fabricación Mecánica (4,14%), Comercio y Marketing (3,80%) e Informática y Comunicaciones (3,22%). (Adecco (2022, p.155).

Nos resulta llamativo que en Formación Profesional se produzca un abandono mayor que, por ejemplo, en Bachillerato. Según el Observatorio de la Formación Profesional de Caixabank Dualiza (2022), mientras que la tasa de finalización en Bachillerato en el curso 2019-2020 estaba en el 86,59%, en FP se situaba en el 60,85%. Carbonell (2019, p. 2) nos señala que la investigación educativa sobre el abandono escolar en nuestro país es muy escasa.

**Figura 2.** Tasa de finalización en FP de Grado Medio



Fuente: Observatorio de la Formación Profesional Caixabank Dualiza, 2022

Se nos presenta por tanto una formación ágil y flexible, con capacidad para adaptarse a los cambios laborales y sociales de nuestro entorno, y en conexión directa con las demandas empresariales. Esta formación está afectada por un llamativo incremento de alumnos, que abandonan sus estudios en mayor grado que Bachillerato, y que pueden tener edades, intereses y orígenes diversos; por ejemplo, ofrece una segunda oportunidad a quienes habían abandonado el sistema educativo, o aquellos que necesitan reciclarse y formarse para volver al mercado laboral. Los alumnos deben desarrollarse no sólo profesionalmente, sino también en el ámbito personal y cognitivo.

Esto conecta con la importancia de basar la educación en las competencias: necesitamos utilizar metodologías educativas activas y motivadoras que conecten con los intereses de un alumnado diverso, los conciencien de su entorno, y personalicen su educación. Además, requiere prepararlos para el mercado laboral presente y futuro, y trabajar una serie de capacidades y habilidades diferentes a la memorización de contenidos. De entrada, fomentar estas competencias con una clase magistral tradicional parece tarea difícil.

Una de estas competencias es la comunicación y habilidad social. El presente trabajo centra su propuesta en el título de Grado Medio de Técnico en Gestión Administrativa, perteneciente a la familia de Administración y Gestión. En su currículo, tenemos el Módulo Profesional “Comunicación empresarial y atención al cliente”, (Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa). Entre los objetivos de dicho módulo está transmitir comunicaciones de forma oral, adecuándolas a cada caso y desempeñar las actividades de atención al cliente (Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas). Si hablamos de comunicación, inevitablemente nos lleva a una de las competencias básicas del currículo: la competencia lingüística

La habilidad comunicativa y social forma parte del desarrollo personal y laboral del alumno, afecta a múltiples facetas de su vida, y su dominio le permite la consecución de sus metas y objetivos, afecta a la capacidad de negociación y a la interacción con los grupos de trabajo. Esta habilidad se incluye dentro de las *soft skills* o competencias blandas demandadas por las empresas que, a diferencia de las competencias técnicas (*hard skills*), entran más en el ámbito del desarrollo personal del individuo.

Pongamos un ejemplo de cómo las *soft skills* son variadas, complejas y cambiantes. El informe de Manpower (2020) nos explica que en el 2018 las tres más demandadas eran la resolución de problemas, el servicio al cliente y la organización. En el 2020, con la llegada del COVID-19, las empresas demandaron principalmente comunicación, organización y adaptabilidad.

Nos planteamos, por tanto, cómo trabajar en el Módulo Profesional mencionado esta habilidad comunicativa y social, a fin de que los alumnos alcancen la excelencia en el trato al cliente el día que se enfrenten a sus primeras experiencias laborales. La clase magistral les puede aportar contenidos y conceptos básicos, pero será la práctica, la “puesta en escena” lo que les permita experimentar, probar, observar, conocerse a sí mismos en el proceso, ser conscientes de sus habilidades y necesidades de mejora: aprender haciendo.

## 1.2. Planteamiento del problema

Con lo expuesto anteriormente, nos enfrentamos a un incremento en el número de estudiantes en FP, con una tasa de abandono superior a Bachillerato, y todo ello inmersos en una sociedad tecnológica y cambiante, a la cual la educación debe adaptarse, primando la educación por competencias y fomentando el desarrollo personal y no sólo profesional.

Por otro lado, hemos visto como la habilidad comunicativa es una de las *soft skills* más demandas actualmente por las empresas, siendo además uno de los objetivos principales en el Módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente.

Tras la crisis originada por la COVID-19, sus efectos sobre la socialización, y la generalización de la comunicación a través de las redes sociales, buscamos desarrollar de una manera práctica y motivadora las habilidades sociales y comunicativas en el entorno de un aula de Formación Profesional. Más que nunca, se hace necesario fomentar la creatividad y las diferentes capacidades e inteligencias del alumnado para trabajar estos aspectos.

Para ello, la educación artística puede ser una vía válida que podríamos integrar en la enseñanza de las Unidades de Trabajo. La UNESCO (s.f.) refiere su “valor transformador de los sistemas educativos, contribuyendo a la solución de los problemas sociales y culturales”.

Desde el punto de vista del profesor de neuroeducación Guillén (2017, p. 160) “las artes son imprescindibles para el desarrollo cerebral, tanto en el ámbito sensorial como en el motor, el

emocional y el cognitivo”; además “son necesarias para el aprendizaje de cualquier contenido curricular y fomentan un pensamiento crítico y creativo”.

El teatro se nos presenta como una posible herramienta didáctica que por su propia idiosincrasia nos permitiría trabajar las habilidades sociales y comunicativas demandadas por las empresas y requeridas por la legislación, a la vez que introducimos un elemento lúdico, innovador, participativo, que motive a los alumnos de FP, evite su abandono, conecte con sus intereses y entorno y les ayude a asimilar el contenido de la Unidad de Trabajo.

### 1.3. Objetivos

- **Objetivo general**

El objetivo principal de este trabajo es diseñar de una propuesta didáctica basada en la improvisación teatral como herramienta pedagógica, que permita mejorar las habilidades sociales y comunicativas, y el aprendizaje de los estudiantes en El Módulo de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente del título de Grado Medio de Técnico de Gestión Administrativa. Utilizaremos para ello como herramienta didáctica el juego teatral denominado “Match de Improvisación”.

- **Objetivos específicos**

- I. Identificar las metodologías activas actuales más utilizadas en la educación de Economía y las razones que sustentan su uso y utilidad.
- II. Indagar en la literatura científica sobre el teatro y la improvisación teatral para ser aplicados como metodologías activas que permitan el aprendizaje, la educación por competencias y la mejora de las habilidades sociales y comunicativas.
- III. Establecer una programación de actividades que permitan aplicar el Match de Improvisación en la adquisición de las competencias y contenidos requeridos por el módulo de Comunicación Empresarial y Atención a la Clientela.
- IV. Diseñar un sistema de evaluación de la propuesta siguiendo el sistema DAFO.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Últimas tendencias en educación: las nuevas metodologías.

Cómo ya hemos reseñado anteriormente, el sistema educativo, y más en concreto la Formación Profesional, afrontan el reto de adaptarse rápidamente al entorno laboral y el contexto actual y el futuro, personalizando la educación para atender a un alumnado diverso, desarrollar competencias y conseguir un aprendizaje más allá de la mera transmisión del contenido. Observamos como las denominadas nuevas metodologías se convierten en el pilar fundamental para ello, y especialmente para la implementación de la educación por competencias (Torres, 2019, p.1).

Cuando revisamos las metodologías más utilizadas en la enseñanza de Economía, no solemos encontrar el teatro entre ellas, y sin embargo, al ir analizándolas podremos ver elementos comunes de las nuevas pedagogías con el teatro. Por ejemplo, el Aprendizaje Entre Iguales implica un trabajo cooperativo, donde los alumnos recopilan, analizan, integran y aplican la información necesaria para resolver una tarea (Torres, 2019, p. 11). Se desvanece la autoridad del docente conocedor de la materia, y los alumnos se ayudan explicándose unos a otros con sus propias palabras. Como veremos más adelante, al aplicar el teatro al aula, los alumnos deben cooperar con un fin común y se convierten en protagonistas del aprendizaje. En la Clase Invertida los estudiantes preparen los contenidos por sí mismos, así adquieren una base previa que permite dedicar el tiempo en el aula a actividades más prácticas, debates y asentar conocimientos (Torres, 2019, p. 11). El teatro se puede convertir en una Clase Invertida: los discentes investigan por su cuenta el contenido, preparan y guionizan la obra que finalmente representarán en clase (Motos y Navarro, 2021, p. 111). Algo similar ocurre con el Pensamiento de Diseño: tomado del diseño empresarial, los alumnos desarrollan un proyecto y realizan todo el proceso hasta alcanzar la solución o mejora que afecta a un colectivo. O el Aprendizaje Basado en Proyectos: partiendo de retos y problemas globales del mundo real, los estudiantes deberán desarrollar el proyecto y el aprendizaje se consigue a través de la investigación y toma de decisiones (Torres, 2019, p. 10). En la misma línea podemos incluir el Aprendizaje Basado en Problemas, en el que los alumnos colaboran para el resolver un reto complejo que plantea el docente (Morales y Landa, 2004, p.147); y el Aprendizaje Servicio: aquel protagonizado por los alumnos, que, resolviendo y atendiendo a una necesidad de la

comunidad, los sensibiliza con su entorno (Ochoa y Pérez, 2019, p.4). Imaginemos a los alumnos representando una obra sobre la violencia de género escrita por ellos mismos, enseñando conceptos básicos de inglés, o representando problemáticas de educación financiera. Las posibilidades y aplicaciones son inmensas.

Las nuevas metodologías incorporan el uso de las TIC, en especial las denominadas metodologías emergentes (Torres, 2019, p.12), como la Educación Expandida (que elimina los límites entre el aprendizaje formal e informal, se aprende fuera y dentro de la escuela), las plataformas online gratuitas MOOC (*Massive Online Open Courses*) y el *Mobile Learning* (sesiones de pocos minutos, que aprovechan la disponibilidad de cualquier dispositivo móvil). Las TIC permiten la accesibilidad en cualquier momento y lugar, rompen las limitaciones de espacio y tiempo y potencian la interactividad entre los participantes. El potencial comunicativo y educativo de las TIC es innegable, pero su uso también contribuye a agrandar la brecha digital y social, provocando en ocasiones problemas de sobreestimulación e integración entre los jóvenes. (Motos, 2021, p.119). Esta problemática la vivimos con la pandemia del COVID-19, que nos ha llevado a cuestionar los efectos negativos de la educación a distancia. Medios de comunicación, redes sociales y expertos ponen de manifiesto durante esta crisis la relevancia de la educación, la apertura de la escuela y su función socializadora: “ahora más que nunca la escuela demuestra que necesita más preparación para responder a los cambios de la sociedad y poder servir a la misma” (Jiménez, 2021, p.29). Como nos señala Torres, somos seres sociales, y “el aprendizaje ubicuo no puede nunca sustituir el contacto directo de las personas” (2019, p 12). El teatro no es incompatible con las TIC, las puede incorporar como en algunas experiencias recientes en la UNED o en el caso de las performances interactivas, pero necesita de al menos dos sujetos: actor y espectador. Su función socializadora puede contrarrestar las problemáticas mencionadas causadas por las redes sociales y TIC.

Por último, hacemos una reflexión sobre una de las metodologías más estudiadas: la Gamificación. En ella se aplican los recursos propios de los juegos en contextos no lúdicos, modificando el comportamiento de los individuos y actuando sobre su motivación (Teixes, 2015). En algunos casos se utilizan narrativas, insignias o ganar puntos por actividades realizadas (Torres, 2019, p. 11). Cómo veremos, el teatro aplicado en una asignatura ajena al arte dramático, implica juego y un espacio lúdico, y comparte con la gamificación el hecho de

no ser sólo un juego educativo; el teatro se convierte en una herramienta y no un fin en sí mismo, el objetivo es motivar para alcanzar un aprendizaje.

Como hemos visto al inicio de este epígrafe, las nuevas metodologías contribuyen a la educación por competencias, haciendo que el alumno se convierte en protagonista de su aprendizaje, aprende haciendo. Debe tomar la responsabilidad, identificando por ejemplo lo que necesita conocer, el problema al que se enfrenta, los recursos; debe personalizar el proceso y desarrollar habilidades y competencias requeridas por el entorno profesional (Morales y Landa, 2004, p.148). Desde la Teoría de Ausubel (1983, p. 2) la posibilidad que nos dan estas metodologías de aprovechar las experiencias y conocimientos previos de los educandos, y la percepción de utilidad de lo aprendido, facilitan que el aprendizaje se vuelva significativo y por tanto beneficioso y duradero. Si el alumno es protagonista, el docente pasa a ser un tutor-orientador: facilita y acompaña a los alumnos en el desarrollo de sus competencias. La labor no se encuentra tanto en transmitir contenidos, como en ayudar a encontrar información útil y fidedigna, y motivarlos de tal forma que pasen del conocimiento a la acción y se conviertan en futuros agentes transformadores de la sociedad (Jiménez, 2021, p. 151).

En resumen, las nuevas metodologías tienen como aspecto común el apoyo a la educación por competencias, el trabajo cooperativo, el protagonismo del estudiante, fomentan su motivación, promueven el ensayo-error, conectan con la realidad y la vida diaria, fomentan la reflexión y se adaptan a la diversidad del alumnado (Torres, 2019). Estos aspectos se pueden apreciar utilizando el teatro en otras asignaturas ajenas a la dramatización. Para ello, en el siguiente apartado analizaremos la literatura científica y las experiencias de docentes que versan sobre sobre la capacidad del teatro aplicado a la educación para convertirse en una herramienta pedagógica a la altura de las nuevas metodologías.

## 2.2. El teatro como herramienta pedagógica.

En este epígrafe haremos una breve aclaración sobre terminología y una breve introducción histórica, para, a continuación, mostrar las aportaciones del teatro aplicado a la educación que permiten motivar al alumno, fomentar su aprendizaje y el desarrollo de competencias.

Hemos visto como las nuevas metodologías emergentes o activas permiten adaptar la educación a las necesidades de la sociedad actual. Sobre estas metodologías existe una amplia literatura científica y multitud de publicaciones con experiencias y cursos de formación. Sin embargo, al indagar en la literatura científica para la redacción del presente trabajo, descubrimos que no existe una terminología clara respecto a la aplicación de técnicas teatrales como herramienta didáctica en la enseñanza de otras materias y disciplinas. No nos referimos a la obra teatral de fin de curso, o una clase de teatro que pretenda crear un espectáculo destinado a un público, si no una práctica pedagógica y lúdica que prioriza el proceso y el disfrute, no la proyección exterior (Gómez, 2014, p.67). Los autores usan para ello diversos términos como juego dramático, expresión teatral, teatro aplicado, educación para el teatro, dramatización, drama... Esta variedad y confusión de terminologías nos lleva a coincidir con la reflexión de Vieites sobre la falta de una teoría general sobre la Pedagogía Teatral como disciplina integral, que sirva de apoyo al docente en educación general o de un curso específico de teatro (2017, p. 1523).

El teatro ha estado presente en los sistemas educativos desde hace siglos, por ejemplo, ya en el siglo XVI, cuando los colegios jesuitas españoles integraban el teatro en sus planes de estudio para desarrollar la expresividad verbal de los jóvenes y en relación a su educación religiosa y social (Cutillas, 2015, p.1). A inicios del siglo XX se desarrolla el concepto de juego dramático como un método activo de utilidad para la enseñanza que permite el aprendizaje mediante la experiencia y puesta en práctica del alumno (Motos, 1996, p.3).

En España, el teatro como práctica pedagógica no se consolida hasta la Ley de 1970, que sitúa la educación artística en la agenda curricular, mostrando su potencial pedagógico y generando desarrollos importantes desde el punto de vista empírico y científico (Vieites, 2020, p.1). Está presente en las actividades extraescolares, pero dentro del currículo de Enseñanza Secundaria Obligatoria apenas aparece el texto teatral en Lengua y Literatura, expresión corporal en Educación Física, y la optativa de Artes Escénicas y Danza (Motos, 2018, p. 220), con un papel casi testimonial en los últimos tiempos.

Veamos a continuación qué elementos nos pueden aportar las técnicas teatrales en nuestra especialidad, a fin de considerarla o no una metodología activa aplicable en la consecución del objetivo específico II de nuestro trabajo: el aprendizaje, la educación por competencias y la mejora de las habilidades sociales y comunicativas.

Desde un punto de vista genérico, consideramos que la educación artística permite ir más allá del arte por el arte. Read, ya en 1943 reconocía idéntica la finalidad del arte en la educación y la propia educación, especialmente por incentivar la tolerancia y pensamiento crítico (p.4). Barbosa (2013, p4.15) pionera de la educación artística en Brasil en los años 70, describe la importancia del arte para el desarrollo de la inteligencia, la cognición racional y emocional e incluso los procesos mentales medidos por el Cociente Intelectual. También Motos y Navarro justifican introducir las artes en la enseñanza de otras asignaturas, no tan sólo porque faciliten el propio aprendizaje, sino porque además promueven el autoconocimiento del alumno, fortaleciendo así su autoestima; y favorece las habilidades sociales a través del trabajo cooperativo, la escucha y el respeto (2021, p.114). El teatro, como arte escénica, también participa de estas características.

Centrándonos en la disciplina teatral, hacemos referencia al estudio científico realizado por Winner, Goldstein, y Vicent-Lacrin. Se trata de un meta-análisis de literatura especializada sobre la educación y las artes realizado durante varias décadas, revisado y publicado en 2014. El informe considera factible una asociación entre la educación teatral y el incremento del desempeño académico general, por desarrollar hábitos y actitudes aplicables a otras materias. Los estudios que demuestran que los alumnos consiguen mejores calificaciones, compromiso y motivación, son de correlación y no permiten concluir que la causa sea la educación artística (p.145). Sin embargo, sí existe una evidencia de su influencia en las habilidades sociales, comunicación, empatía, autoconfianza, autoconcepto, manejo de las propias emociones, y una clara de mejora de habilidades verbales y la comprensión lectora (p.25).

En la misma línea, el reconocido pedagogo teatral Laferrière, señala que la dramatización permite a los alumnos mejorar su creatividad, su sentido crítico, adquirir valores sociales y tomar conciencia de su entorno (1999, p. 61), cuestiones necesarias para mejorar las habilidades sociales y comunicativa. Báez añade el aprendizaje significativo a través del juego y la imaginación, coincidiendo en el estímulo del desarrollo intelectual, emocional y la creatividad de los discentes (2009, p. 69). El hecho de que las tareas sean tan diversas (elección de temas y personajes, creación, interpretación, estudio del texto, ensayo, reparto de papeles, representación, evaluación...) les permite escoger según sus preferencias, pero también enfrentarse a diferentes retos (p.73). También Recasens, Marín y Gabarda (2022, p. 131) reafirman el potencial de la dramatización para el desarrollo físico, cognitivo y social del

alumno, mejorando su autoestima. El hecho teatral permite que los alumnos expresen diferentes sentimientos y afectos, a la vez que trabajan la concentración, la observación y la memoria (Boquete, 2014, p.8-9). Vaqueiro añade que “desarrolla competencias básicas, promueve el desarrollo de la personalidad, las competencias comunicativas, la motivación, la tolerancia y el espíritu de equipo” (2014, p. 39).

Parece obvio que el propio hecho teatral mejora la capacidad de comunicación al tener los alumnos que expresarse en voz alta y hablar en público, ayudando a superar la timidez. Implica trabajar el vocabulario, la construcción de frases, la pronunciación y en general la destreza lingüística. (Boquete, 2014, p.18). Los estudiantes tienen la opción de utilizar multilingüajes para crear, comunicar y ejecutar sus propias obras (Motos y Navarro, 2021, p. 114). Pero como hemos visto, las aportaciones de la dramatización en el desarrollo de capacidades y habilidades van más allá del componente lingüístico, y para ello se apoya en una serie de elementos diferenciales y facilitadores, entre los cuales destacamos cinco: el componente lúdico, la cooperación entre iguales, la creación de un espacio ficticio seguro, la conexión con la realidad del alumno y el protagonismo del alumno en su aprendizaje.

En primer lugar, el componente lúdico de la dramatización implica el juego en diversos niveles, como actor o espectador (Vieites, 2016, p. 26). Rompemos la rutina de la clase tradicional y convertimos el juego en un medio de aprendizaje, activamos la atención del alumno. Al igual que en la gamificación, se convierte en un elemento motivacional y una herramienta contra el abandono escolar.

En segundo lugar, en la dramatización, los alumnos deben cooperar con un fin común. En el proceso se apoyan unos a otros, se reparten tareas y se enfrentan a la toma de decisiones y resolución de conflictos. Los grupos pueden ser totalmente heterogéneos, y, aun así, deben negociar y llegar a un acuerdo de tal forma que el resultado final es producto de la suma de todos (Báez, 2009, p.73). El proyecto no funciona si alguien no se responsabiliza de la tarea asignada; los compañeros se hacen sugerencias y evalúan sus actuaciones en cada sesión, con lo que se produce el control metacognitivo del grupo (Vaqueiro, 2014, p.36). Si además les damos libertad en la puesta en escena, tendrán que desarrollar su creatividad, incluso la adaptación al cambio si incorporamos la improvisación. En ese proceso de trabajo en equipo trabajamos la empatía, que también se refuerza en la propia dramatización al “recrear la alteridad, la comprensión de lo otro, del otro y de los otros” (Vieites, 2016, p.26). Los alumnos

deben respetar las ideas de los otros y su forma de expresión; cuando comprenden que el trabajo creativo del equipo es superior al individual, se genera un sentimiento de grupo, se potencian las relaciones interpersonales, la escucha y la aceptación del otro (Núñez y Navarro, 2009, p.239).

En tercer lugar, para que la dramatización funcione, autores como Cutillas aconsejan crear un espacio ficticio pero seguro para la expresión (2006, p. 659), una zona de expansión frente a la “sensación opresiva de la clase tradicional” (p. 42). Los estudiantes pueden explorar todo tipo de situaciones sin consecuencias directas en lo real (Vieites, 2016, p. 26). Actuando como otra persona, se sienten con mayor libertad, y aunque incorporemos cuestiones trascendentes, el juego les permite experimentar las ideas de una forma diferente (Núñez, 2009, p. 236). En esa seguridad, pueden intercambiar roles, y probar diferentes respuestas a conflictos y contextos (Recasens, Marín y Gabarda, 2022, p. 131). Este espacio ficticio no tiene por qué estar desconectado del entorno escolar.

Por eso, y como cuarto elemento diferencial, los temas tratados pueden mostrar la realidad social y cultural (Boquete, 2014, p. 8) y permiten que el alumno tome conciencia de esta realidad de un modo sensible, crítico y propositivo (Miranda-Calderón, 2020, p.3). Las técnicas teatrales permiten un acercamiento a temas de interés de los discentes, simular situaciones laborales y acercarlos a su entorno y realidad, en un espacio seguro y relajado, convirtiéndose así en un elemento motivador propio de las metodologías activas.

Por último, al igual que en otras pedagogías activas, en la dramatización el alumno aprende haciendo y es protagonista de su propio aprendizaje. Surge la reflexión, por ejemplo, al crear los personajes y darles forma, o incluso con la evaluación, “siendo sujetos activos en su propio aprendizaje, favoreciendo de este modo, procesos metacognitivos (Báez, 2009, p.73). Por contra, el docente es un facilitador, un agente del cambio, que acompaña y guía a los alumnos para que participen cooperativamente y de una manera desinhibida, privilegiando el proceso de aprendizaje sobre el resultado final (Báez, 2009, p. 76). Debe diseñar las tareas y prestar atención a las interrelaciones en el aula, motivar, coordinar y, sobre todo, “dar cabida a las intervenciones de los alumnos por medio de una dinámica planificada que evite el hacer por hacer” (Cutillas, 2006, p. 1107). En ese sentido, recalamos la importancia del proceso y no del fin, que es lo que realmente interesa para la adquisición de competencias y aprendizaje significativo de los alumnos. El docente puede adaptar el proceso a la diversidad y

personalidad del alumnado, que aportará sus diferentes capacidades teatrales (Boquete, 2014, p.8). La finalidad no es que los discentes se conviertan en actores profesionales, la dramatización es el medio y no el fin (Báez, 2009, p.72).

Tras lo expuesto, podemos deducir que la dramatización es una metodología activa que nos ayudará a implantar la educación por competencias, de un modo interdisciplinar, favoreciendo el desarrollo cognitivo y personal: “realiza la misma función que las pedagogías emergentes, ofrece nuevos enfoques metodológicos para responder a las necesidades y problemáticas de nuestra época”. (Motos y Navarro, 2021, p. 112). Permite mejorar la concentración, el desarrollo cognitivo y personal. Al realizar agrupamientos flexibles, fomentamos el trabajo en equipo y el aprendizaje entre iguales, centrándonos en el proceso y no en el fin, permitiendo el error y conectándoles con su entorno. Y finalmente, estamos ayudando a la adquisición de las *soft skills* como trabajo en equipo, negociación, innovación y comunicación (Motos y Navarro, 2021, p. 121). Estas habilidades sociales se relacionan con las *soft skills* requeridas por las empresas y el mercado laboral cambiante. Como hemos visto anteriormente, necesitamos que los alumnos se adapten y desarrollen nuevas competencias. Que el alumno protagonice su propio aprendizaje resulta clave para poner en práctica la educación por competencias y el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas, difícilmente mejorables a través de una clase magistral.

Para acercar la dramatización de una manera práctica y lúdica al aula, en el siguiente epígrafe nos centraremos en la técnica teatral de la improvisación, que además de aportar nuevos elementos, al combinarla con los sistemas y reglas de los juegos deportivos, se convierte en una modalidad conocida como Match de Improvisación.

**Figura 3.** Elementos del teatro como metodología activa.

Desarrollo cognitivo y personal
Educación por competencias
Trabajo cooperativo
Agrupamientos flexibles
Protagonismo del estudiante

Aprendizaje significativo interdisciplinar
Importancia del proceso (ensayo-error)
Conexión con el entorno
Habilidad social y comunicativa

Fuente: *elaboración propia.*

### 2.2.1 La improvisación y el Match de Improvisación.

El arte de improvisar es un género teatral cuyo fin es experimentar y explorar a través de la espontaneidad, la imaginación y la creatividad, pudiendo trabajarse de una manera individual o grupal. Las escenas son creadas de forma instantánea, y el actor se convierte también en escritor y director (Mantovani, Corrales, Muñoz y Pundik, 2016, p. 9).

Cuando improvisamos debemos prestar atención a nosotros mismos y a los demás, nos obliga a concentrarnos en el “aquí y ahora”. Estamos ante una poderosa herramienta para el crecimiento personal y el autoconocimiento, que mejora la percepción, la expresión, la comunicación y las habilidades sociales; y fomenta la autoestima, la empatía, estimula el sentido del humor y entrena la rapidez de respuesta (Mantovani, Corrales, Muñoz y Pundik, 2016, p. 11). En el mismo sentido, Motos (1996, p. 7) nos indica que esta técnica aplicada a la educación cultiva la espontaneidad e imaginación de los alumnos, adaptándose a sus habilidades personales y expresivas. Nos permite trabajar con su heterogeneidad y diversidad. Por tanto, la improvisación no sólo aporta las características propias de las técnicas teatrales vistas en el anterior epígrafe, sino que además enfrentará a los alumnos a situaciones reales, que como en la vida misma, carecen de un guion preestablecido.

Núñez y Navarro (2009, p. 239), citando a Laferrière (1993), resumen los requisitos básicos para poder improvisar en el aula. Entre ellos destacamos la importancia del grupo: todos los miembros son igual de importantes, lo personal y lo colectivo se influyen mutuamente y el docente ayudar a integrar personas y sucesos, fomentar la confianza del estudiante en sí mismo y en los otros. Otro elemento imprescindible es la escucha activa: saber escuchar a los compañeros, concentrarse y comprender el rol, la situación, el entorno, romper la rutina. La

tendencia intuitiva de los alumnos/actores suele ser proponer, pero deben escuchar las propuestas de los compañeros para que la escena avance y haya una construcción colectiva: “improvisar nos entrena en escuchar a los otros” (García, 2021).

Mantovani et al (2016, p. 39-43) añaden otras pautas y estructuras que facilitan la dinámica del grupo para la improvisación. Una de las más importantes y básicas para que el proyecto avance es la aceptación: aceptar la propuesta improvisada de los compañeros, por mucho que nos descoloque, rompa nuestra idea previa de lo que se iba a hacer, y tendamos a decir no. Esta técnica se denomina “sí, y además”. Aceptamos y aportamos en la misma línea para que la historia progrese. De igual modo, otro elemento indispensable es no juzgar la actuación propia o de los compañeros, algo habitual que provoca desconcentración. La improvisación requiere de entrega: concentración, una mente abierta, despierta y una actitud enérgica y generosa. Por último, y no por ello menos importante, la improvisación es divertimento. Requiere de un ambiente alegre y distendido, donde el disfrute y la calidad artística se retroalimentan con el lema “aprender jugando y jugar aprendiendo”. A medida que se entrena y practica la improvisación se irán construyendo historias de interés y calidad para el aprendizaje, ya que no se trata solo de ser espontáneos e imaginativos, sino de llevar la improvisación al aula para poner en práctica las competencias y habilidades sociales.

El Match de Improvisación se trata de una modalidad teatral en la que dos equipos se enfrentan utilizando un formato deportivo (formato cercano y conocido por los estudiantes) con lenguajes y temas populares, y con la participación activa del público. Motos, nos describe los orígenes del Match de Improvisación, cuando dos actores canadienses (Robert Gravel e Yvon Leduc) en 1977 comenzaron a parodiar la retransmisión de un partido de hockey sobre hielo en un bar y se ganaron la atención de los clientes. Rápidamente se convirtió en algo muy popular, se organizó la Liga Nacional de Improvisación, se extendió por colegios, universidades, bares y centros culturales, y surgieron otras ligas internacionales (1996, p. 8).

El hecho de que dos equipos compitan entre ellos para conseguir el voto del público puede implicar un carácter competitivo, pero como hemos destacado anteriormente, en el aula daremos importancia al proceso y no al resultado ni al error. La finalidad no debe ser “vencer al equipo contrario, sino de construir una improvisación de calidad para que tanto el público como los actores disfruten” (Motos, 1996, p.8). El Match usa temas, espacios y lenguajes populares. Y ante todo es un juego grupal que nace parodiando el deporte. Esto lo acerca

especialmente a los adolescentes y a los jóvenes, “su dinámica y parafernalia les son conocidas y atractivas” (Vío y García, 1999, p.36).

A la hora de ponerlo en práctica, es recomendable crear un ambiente de trabajo relajado, seguro y motivador, pero sin restar seriedad o rigor a los contenidos; de hecho, centrarse en la técnica teatral puede predisponer a los estudiantes y generar rechazo por miedo al ridículo (Boquete, 2014, p. 18). Una buena forma de lograr este espacio seguro, es crear metas comunes entre todos y adaptar el proceso a los intereses de los estudiantes, implicando a todos en el proyecto, sin darle importancia a la capacidad artística individual (Vieites, 2016, p.28).

Cómo concluyen Vío y García respecto al Match de Improvisación (1999, p.42):

Esta expresión se está realizando en público, con lo que se favorecen las habilidades sociales de los participantes: aumento de recursos y estrategias para la resolución de problemas, disminución de la ansiedad ante los desconocidos, o ante los propios problemas, trabajo y acoplamiento con otras personas ... El Match se sitúa dentro del campo de la expresión y de la creatividad como una importante y nueva herramienta didáctica.

**Figura 4.** *Aportaciones del Match de Improvisación en el aula*

Creatividad, espontaneidad e imaginación
Conocimiento personal
Autonomía
Tolerancia, respeto y empatía
Escucha activa
Sentido del humor y expresividad
Rapidez de respuesta
Concentración y percepción.

Fuente: *elaboración propia.*

### 2.3. Algunas experiencias de teatro aplicado a la educación.

La primera experiencia la recogemos del artículo de Rivera-Rivera y Colón-Vélez (2014, p.47-58) en la que aplican técnicas teatrales a una materia de entrada alejada de las artes escénicas: la Estadística. La investigación se realizó con estudiantes de una escuela de secundaria de Puerto Rico. Se hicieron grupos de 4 alumnos, asignando a cada uno un tema que debían teatralizar utilizando vocabulario, fórmulas y los algoritmos matemáticos.

**Figura 5.** *Obras teatrales presentadas por los estudiantes con el uso de la Estadística*

Grupos	Obras presentadas
Grupo A	noticias y datos estadísticos de jugadores de baloncesto
Grupo B	recetas y medidas en la preparación de alimentos
Grupo C	compras realizadas por un grupo familiar en un supermercado
Grupo D	conversación entre Spearman y Pearson sobre sus fórmulas en la estadística inferencial
Grupo E	diálogo sobre situaciones del País, con el uso de datos estadísticos

Fuente: *Rivera-Rivera y Colón-Vélez, 2014, p. 54*

Los alumnos encontraban los conceptos estadísticos abstractos y complejos, pero gracias a la dramatización, pudieron entenderlos, explicarlos, reforzaron su aprendizaje y mejoraron su visión de la asignatura. Un punto fuerte fue la posibilidad de aplicar el contenido a su vida cotidiana de un modo divertido. Además, los alumnos destacaron la compenetración entre ellos y la posibilidad de usar su creatividad. Los autores concluyen que la dramatización permitió la asimilación de los contenidos estadísticos con mayor éxito y facilidad.

En segundo lugar, resumimos el estudio realizado por Motos (2018, p. 227-244) en el que participaron 53 estudiantes de Educación Secundaria Obligatoria (que cursaban la optativa de Taller de Teatro), Bachillerato Artístico, y Formación Profesional (Técnico de Animación Sociocultural). Se realizaron varios grupos de discusión para recoger las declaraciones de los alumnos. Según los resultados obtenidos, Motos constata que los adolescentes consideran el

teatro útil para su desarrollo personal. En concreto mejoraron su autoestima, timidez, imaginación, espontaneidad, respecto a los demás, escucha, expresión oral y habilidad comunicativa.

Por último, destacamos el estudio de Méndez y Fernández realizado en 2022 (p.171-189) en un centro público del norte de España, utilizando la improvisación teatral en la asignatura de Educación Física en y con la participación de 78 estudiantes de una media de 12 años.

Los autores refieren que la parte lúdica conectó con los intereses del alumnado, se relacionaron cooperativamente, diluyendo la competitividad y el individualismo. La espontaneidad permitió un conocimiento real entre los participantes, superando el juicio externo, aceptando al resto y sintiéndose aceptados. Destacan los cambios significativos en la actitud de los participantes gracias a la escucha activa, ya que mejoraron sus relaciones sociales y expresividad. Por otro lado, comprobaron la importancia de un profesor que no sea autoritario ni juicioso. Méndez y Fernández concluyen que la improvisación ha producido mejoras en las cuatro categorías estudiadas - “socialización, proceso creativo, expresión y beneficios” (alegría, confianza, proactividad, motivación y escucha)” - y por ello plantean la necesidad de “generar relaciones sociales creativas que respeten las iniciativas originales del alumnado” (p.16).

Las tres experiencias refuerzan lo expresado a lo largo del marco teórico y nos dan ejemplo de cómo la dramatización ha ayudado a los alumnos al aprendizaje, ha favorecido su desarrollo personal y autoestima. Les resulta motivador el incorporar un elemento lúdico, conectado con su entorno y sus intereses. Permite el trabajo en equipo, dándoles protagonismo y dejando que el docente actúe como guía. Y, por último, desarrolla la creatividad, la escucha activa y las habilidades sociales y comunicativas, en consonancia con los objetivos generales y específicos de este trabajo.

### 3. Propuesta de intervención

#### 3.1. Presentación de la propuesta

Presentamos a continuación una propuesta de intervención para el ciclo Medio de Formación Profesional Técnico en Gestión Administrativa. Durante el segundo curso del ciclo se imparte el Módulo *Comunicación Empresarial y Atención a la Clientela*. Los contenidos de dicho módulo versan sobre la organización empresarial, la comunicación oral presencial, a distancia y escrita, gestión y archivo de la documentación, técnicas de comunicación, imagen empresarial, calidad en la atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

De lo expuesto en el marco teórico se desprende que las técnicas teatrales de improvisación permiten trabajar la expresión oral y las habilidades sociales, reforzando en particular la empatía, la escucha activa, la aceptación del otro y el trabajo cooperativo. Y precisamente, estos elementos están presentes en el contenido de la Unidad de Trabajo que denominaremos *Comunicación Presencial*. La propia legislación hace referencia en su contenido curricular a la asertividad, la empatía, la escucha activa, el lenguaje no verbal y las habilidades sociales (Orden EDU/1999/2010, p. 65105).

Siguiendo la propuesta de la Xunta de Galicia (anexo A) la Unidad de Trabajo, *Comunicación Oral y Presencial*, se imparte durante el 1º trimestre del 2º curso. Dicho modelo aconseja incluir en la misma unidad de trabajo la comunicación no presencial, añadiendo 5 sesiones. Consideramos que la complejidad e importancia hoy en día de la comunicación telefónica, online, videoconferencias, redes sociales, etc. requiere una unidad específica con mayor número de sesiones.

**Tabla 1:** *Identificación del Ciclo y Módulo.*

CICLO FORMATIVO	Técnico en Gestión Administrativa	CINE	CMADG01
MÓDULO	Comunicación empresarial y atención a la clientela	CURSO	2º
CÓDIGO MÓDULO	MP0437	EQUIVALENCIA EN CRÉDITOS	---
HORAS TOTALES	123	HORAS SEMANALES	5

CÓDIGO	ADG307_2
CUALIFICACIÓN ASOCIADA	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
CÓDIGO	UC0975_2
UNIDAD COMPETENCIA ASOCIADA	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

Fuente: *elaboración propia a partir de Real Decreto 107/2008*

## 3.2. Contextualización de la propuesta

### 3.2.1 Entorno y alumnado

Planteamos la presente propuesta de intervención para un Centro de Formación Profesional concertado situado en el centro de Vigo, en una zona comercial, residencial y con numerosos servicios. Dispone de buenas comunicaciones, cercano al puerto y a la nueva estación intermodal de tren y bus, lo que permite el acceso de alumnos de la comarca. Vigo es la ciudad más habitada de Galicia, con 293.837 habitantes (Instituto Nacional de Estadística, 2021), y junto a su comarca, aporta el 17,79% del Valor Agregado Bruto empresarial gallego (ARDÁN, 2022, p.134). Existen varios polígonos industriales en la zona y destaca la presencia del grupo automovilístico Stellantis, que emplea a 6.400 trabajadores directos, trabaja con 190 proveedores del entorno y supone un 35% de la exportación en Galicia (PSA Groupe, s.f.). El sector automoción supone un 25 % del Valor Agregado Bruto de la ciudad, seguido de la pesca (7%) (ARDÁN, 2022, p.134). Señalamos también el aumento del sector turístico: el porcentaje de viajeros alojados entre noviembre de 2021 y noviembre 2022 se ha incrementado en un 25% (Xunta de Galicia, 2022). Con estos datos pretendemos poner en valor las posibilidades de conexión académica y profesional del centro con su entorno, por ejemplo, a la hora de plantear actividades o realizar las prácticas formativas.

El centro imparte nueve titulaciones, pertenecientes a tres de las familias con mayor salida laboral, y en sus tres ciclos (Básico, Medio y Superior): Administración y Gestión, Electricidad y Electrónica, e Informática y Comunicaciones. Se trata de un centro cooperativista pequeño y de carácter familiar, con 25 docentes, donde las clases no sobrepasan los 30 alumnos por aula, con un total de 250 alumnos matriculados. Se realizan numerosas actividades para

fomentar la convivencia, como torneos deportivos, concursos, y son muy activos en las redes sociales. Además, participa en el proyecto de Erasmus Europeo y se dan clases de apoyo en inglés.

En lo referente al grupo aula, lo conforman 24 alumnos del 2º curso de Ciclo Medio de Técnico en Gestión Administrativa, 14 chicos y 10 chicas. Todos tienen edades similares, han cursado el primer curso en el mismo centro y se conocen del año anterior. Las clases se reparten entre dos espacios: un aula con ordenador para el profesor, proyector, pizarra tradicional, y mesas y sillas con ruedas; y el taller administrativo, que además de los recursos anteriores incluye ordenadores de mesa para todos los alumnos con conexión a internet. El centro dispone de varios ordenadores portátiles de apoyo. Todos los alumnos tienen móvil y su uso está permitido para la realización de actividades propuestas por el profesor. Se utiliza como plataforma de aprendizaje la aplicación Moodle: los docentes incluyen los apuntes, tareas a realizar con sus fechas de entrega y contenidos complementarios.

El proyecto educativo del centro promueve el uso del gallego en las aulas, por lo que apuntes y exámenes suelen estar en esta lengua, dando la opción de realizar los exámenes en castellano. Cuatro alumnos son inmigrantes de países latinoamericanos, pero no presentan problemas de comprensión salvo en algún momento puntual, que se apoyan en el docente o resto de compañeros. Requiere especial atención un alumno con retraso general escolar y flexibilización curricular, es decir, tras la aprobación de la Inspección Educativa, realiza el curso en dos años. Actividades como hablar en público pueden suponer una presión para algunos estudiantes; aunque ninguno lo ha manifestado, como docentes nos apoyaremos en el Departamento de Orientación si alguno no quisiera participar.

### 3.2.2 Marco legislativo aplicable

Para la elaboración de la propuesta de intervención hemos tenido en cuenta las leyes a nivel estatal y de la Comunidad Autónoma gallega. En primer lugar, la reciente Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, que se hace eco de las advertencias de los organismos europeos respecto a la falta de cualificación para las necesidades de la economía actual (p.9). En los aspectos aún no desarrollados por la misma, sigue vigente la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

En el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, encontramos las competencias, contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, así como contenidos básicos, orientaciones pedagógicas y líneas de actuación.

La Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa, nos indica entre otros aspectos los contenidos curriculares, horas, espacios y equipamientos mínimos.

El Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión, también relaciona capacidades y criterios de evaluación.

Por último, en la normativa autonómica gallega, el Decreto 191/2010, de 28 de octubre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de técnico en gestión administrativa, recoge competencias, objetivos, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos y orientaciones pedagógicas en consonancia con la legislación estatal anterior. Por ello, tomaremos como referencia esta norma a la hora de definir los objetivos, competencias y contenidos del siguiente apartado.

### 3.3. Intervención en el aula

#### 3.3.1 Objetivos

Teniendo en cuenta el marco legislativo indicado anteriormente, tomamos como referencia el Decreto 191/2010, de 28 de octubre por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en Galicia. En su artículo 7º enumera perfiles profesionales como auxiliar administrativo y recepcionista. Según el artículo 9º, establecemos los siguientes objetivos generales para trabajar la Unidad de Trabajo *La Comunicación Presencial*:

**Tabla 2:** *objetivos generales del título de Técnico en Gestión Administrativa*

OB.1	Analizar las comunicaciones que se utilizan en la empresa y reconocer su estructura, sus elementos y sus características, para su elaboración.
OB.2	Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.
OB.3	Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

Fuente: *elaboración propia a partir del Decreto 191/2010*

### 3.3.2 Competencias

La competencia general de este título está recogida en el artículo 4º del Decreto 191/2010, de 28 de octubre, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en Galicia, siendo concordante con la legislación estatal:

Consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención a la clientela o a las personas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas, aplicando la normativa y los protocolos de calidad, de modo que se asegure la satisfacción de la clientela

El artículo 5º de esta misma ley, nos define las competencias profesionales, personales y sociales de este título, de las cuales seleccionamos para nuestra unidad:

**Tabla 3:** *Competencias profesionales, personales y sociales*

C.1	Elaborar comunicaciones a partir de órdenes recibidas o de información obtenida
C.2	Desempeñar las actividades de atención a la clientela o a las personas usuarias en el ámbito administrativo y comercial, asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa o de la institución.
C.3	Participar en las actividades de la empresa con respeto y con actitud de tolerancia.
C.4	Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Fuente: *elaboración propia a partir del Decreto 191/2010*

### 3.3.3 Contenidos

A lo largo de la propuesta de intervención, trabajaremos el resultado de aprendizaje y criterios de evaluación recogidos en el Anexo I, apartado 1.2.1 del Decreto 191/2010, de 28 de octubre, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa:

RA2: Transmite información de modo oral, teniendo en cuenta los usos y las costumbres socioprofesionales habituales de la empresa.

El cual, ponemos en relación a los siguientes criterios de evaluación para trabajar en la Unidad *Comunicación Presencial*:

**Tabla 4:** *Criterios de evaluación*

CE2.1	Se han identificado los principios básicos que haya que tener en cuenta en la comunicación verbal.
CE2.2	Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
CE2.3	Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales
CE2.4	Se ha identificado el interlocutor con arreglo a las debidas normas de protocolo y se ha adoptado la actitud y la conversación a la situación de la que se parta.
CE2.5	Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, teniendo en cuenta las dificultades posibles en su transmisión.
CE2.6	Se han utilizado las expresiones y el léxico que mejor se adapten al tipo de comunicación y a las personas interlocutoras.
CE2.7	Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
CE2.9	Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
CE2.10	Se han analizado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

Fuente: *elaboración propia a partir del Decreto 191/2010*

La normativa autonómica establece así mismo los contenidos básicos, de los cuales trabajaremos en la unidad de *Comunicación Presencial* los indicados en la Tabla 5:

**Tabla 5: Contenidos básicos**

BC1		Selección de técnicas de comunicación empresarial
	<b>BC1.A</b>	Elementos y barreras de la comunicación.
	<b>BC1.B</b>	Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación.
	<b>BC1.C</b>	Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.
BC2		Transmisión de comunicación oral en la empresa.
	<b>BC2.A</b>	Principios básicos en las comunicaciones orales.
	<b>BC2.B</b>	Normas de información y atención oral.
	<b>BC2.C</b>	Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
	<b>BC2.D</b>	Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate y entrevista.
	<b>BC2.E</b>	Comunicación no verbal.
	<b>BC2.F</b>	Elementos del lenguaje no verbal.
	<b>BC2.G</b>	Imagen personal.
	<b>BC2.H</b>	Comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
	<b>BC2.I</b>	Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida

Fuente: elaboración propia a partir del Decreto 191/2010

### 3.3.4 Metodología

Recopilando lo expuesto en el marco teórico del presente trabajo, el Match de Improvisación nos permite trabajar en el aula habilidades sociales y comunicativas, y en concreto, la escucha activa, la empatía, la asertividad y la expresividad, incluida la no verbal. Promueve tanto la autonomía como el trabajo en equipo, competencias necesarias para el desarrollo personal y profesional. Y además, fomenta la concentración, capacidad requerida en un perfil de técnico administrativo

Existe por tanto una correlación directa con los objetivos, competencias y contenidos que debemos trabajar en la Unidad de Trabajo *Comunicación Presencial*, enumerados en los anteriores epígrafes. El resultado de aprendizaje requerido nos pide que los alumnos aprendan la correcta transmisión del mensaje oral, adaptándose a los usos y costumbres. Y entre los contenidos básicos que deben adquirir está la escucha activa, la asertividad, la empatía y la comunicación no verbal. Pretendemos la interiorización de estos contenidos más allá de la simple memorización, de tal forma que comprendan que son habilidades que se pueden desarrollar y mejorar con la práctica en un entorno seguro y lúdico.

A la hora de planificar la propuesta de intervención, contaremos con actividades iniciales para reforzar los conocimientos previos, detectar dificultades, y enlazar con los contenidos ya aprendidos en la anterior unidad de trabajo. Como actividades de desarrollo, planificaremos clases expositivas inferiores a 30 minutos, a fin de mantener la atención del alumnado, y se combinarán con ejercicios realizados individualmente y en grupo. Entre estos destacamos una exposición oral e individual de cada alumno de 5 minutos de duración de tema libre.

Introduciremos el juego Match de Improvisación como metodología clave donde los estudiantes se encuentren cómodos y puedan experimentar con situaciones probables en su futuro mundo laboral. Para su funcionamiento, será imprescindible el trabajo cooperativo. La agrupación la haremos de manera aleatoria, y se establecerán seis grupos de trabajo de cuatro miembros. El Match funcionará como una actividad de consolidación y finalización, de tal forma que interioricen los contenidos teóricos, previamente explicados, con la práctica teatral, rompiendo la rutina de clases expositivas y ejercicios individuales.

A continuación, explicamos cómo llevar al aula el Match de Improvisación. Para conocer sus elementos y reglas seguiremos la obra de Vío y García (1999, p.36-40). En primer lugar, se deben formar los equipos. Proponemos hacerlo a través de un juego que relaje a los alumnos: andan libremente por la clase mientras suena música, y al parar, se agrupan según los compañeros que tengan más cerca. Cada equipo debate y negocia para elegir su nombre, su entrenador y su capitán. El entrenador coordinará y decidirá el orden de participación de los jugadores, puede hacer cambios si un compañero se bloquea o dar instrucciones sobre cómo continuar con la representación. El capitán será el único autorizado a dirigirse al árbitro y debe promover el buen ambiente dentro del equipo. Entrenador y capitán son también jugadores. Otro personaje importante del Match es el presentador, que funciona como un animador,

presenta a los compañeros y lee las instrucciones del juego. En nuestra aula proponemos al delegado de la clase ya que es una persona extrovertida, y pedimos un voluntario que lo sustituya para cuando tenga que participar como jugador. El último personaje es el árbitro, desempeñado por el profesor, un personaje serio que debe señalar penalizaciones como las faltas de respeto, desvío del tema o no aceptar las réplicas de los participantes. El Match permite hacer diversas agrupaciones, de hecho, no es impedimento que algún equipo tenga menos miembros o falte alguno de ellos. En nuestra propuesta, hacemos seis grupos y juegan de dos en dos, pero en caso de grupos impares podemos plantear una liga haciendo una final con los equipos más votados. Respecto al espacio, lo desarrollaremos dentro del aula sin ordenadores, moviendo mesas y sillas para delimitar un espacio escénico, donde se coloquen los dos equipos enfrentados y el público al fondo. Respecto al tiempo, en nuestra propuesta hemos diseñado 3 sesiones de Match donde compiten dos equipos, en dos partes de 10 minutos cada una,

La tarjeta de consignas explica la situación a dramatizar. En nuestra propuesta de intervención dejamos que los alumnos propongan previamente situaciones relacionadas con la temática a trabajar o con el entorno laboral, haciéndoles partícipes y diseñadores del juego. La tarjeta de consignas incluye número de jugadores, tiempo de la improvisación y forma de participación de los equipos. Por ejemplo, cada equipo por separado, los dos a la vez, o empezando la trama un equipo y terminando otro. Podemos hacer tarjetas físicas o aprovechar el proyector del aula para mostrarlas, acompañadas de una diapositiva con los elementos teóricos que queremos trabajar. Además, el docente puede introducir nuevos elementos a lo largo de la improvisación a fin de agilizarla, hacerla más divertida o pedir que se trabaje un elemento concreto.

La secuencia para el juego empieza con la intervención del presentador, que anuncia los dos equipos y procede a la lectura de la tarjeta de consignas. Se dejan 30 segundos para que los equipos preparen la improvisación y comiencen la representación. Tras los 10 minutos de improvisación, el profesor señala las faltas y se abre un período de reflexión con el público. El público evalúa y vota. Se hace un descanso de 5 minutos antes de iniciar la 2ª parte con los mismos equipos y proceso. Mientras participan dos equipos, el resto de alumnos se convierten en público. En el Match, el público tiene una actitud participativa y activa: pueden intervenir

dando retroalimentación, manifestando su valoración y votando, de tal forma que se produzca una comunicación colectiva y distendida.

### 3.3.5 Cronograma y secuenciación de actividades

La Unidad de Trabajo, *Comunicación Oral y Presencial*, se imparte durante el 1º trimestre del 2º curso del Grado Medio, como Unidad 2, después de la 1ª unidad dedicada a la organización empresarial y antes de la 3ª unidad de Comunicación no Presencial. La materia se imparte en 5 sesiones semanales de 60 minutos cada una.

Tal y comentamos en el anterior apartado, para el desarrollo de la Unidad de Trabajo y alcance de los objetivos didácticos, intercalamos clases expositivas, ejercicios individuales, exposiciones orales y el Match de Improvisación. A lo largo de las doce sesiones propuestas, abarcaremos los contenidos, criterios de evaluación y competencias indicados en las tablas 2, 3, 4 y 5, así como el resultado de aprendizaje RA2: “transmite información de modo oral, teniendo en cuenta los usos y las costumbres socioprofesionales habituales de la empresa” (Decreto 191/2010).

**Tabla 6:** Hoja de ruta para la Unidad de Trabajo Comunicación Presencial

<b>Sesión</b> 1	<b>La comunicación oral y presencial.</b> Actividades iniciales: clase expositiva con organización de la unidad de trabajo, explicación teórica, visionado de vídeo, debate informal y juego kahoot.
<b>Sesión</b> 2	<b>Los principios básicos.</b> Clase expositiva. Preparación de la exposición oral individual. Juego para sorteo de turnos.
<b>Sesión</b> 3	<b>Las habilidades sociales.</b> Clase expositiva, vídeo, debate informal y ejercicios individuales en papel.
<b>Sesión</b> 4	<b>La comunicación no verbal.</b> Clase expositiva. Debate informal. Reflexión escrita individual.
<b>Sesión</b> 5	<b>Explicación del Match de Improvisación,</b> formación de equipos, selección de entrenador, capitán y presentador. Propuestas de situaciones a dramatizar.

<b>Sesión</b> 6	<b>1º juego Match de Improvisación.</b> Equipos 1 y 2. Tema: El 1º día de trabajo.
<b>Sesión</b> 7	<b>Errores más comunes y consejos en la comunicación.</b> Clase expositiva. Exposición individual de dos alumnos de 5 minutos cada uno sobre tema libre. Autoevaluación y coevaluación de los compañeros según tablas.
<b>Sesión</b> 8	<b>Debate, diálogo, discurso y entrevista.</b> Trabajo en grupos. Puesta en común. Entrega a través de Moodle.
<b>Sesión</b> 9	<b>2º juego Match de Improvisación.</b> Equipos 3 y 4. Tema: Las habilidades sociales, empatía, escucha activa, asertividad, hacer preguntas, saber resumir.
<b>Sesión</b> 10	<b>La recepción de visitas.</b> Clase expositiva. Entrega de esquema realizado individualmente. 2 alumnos realizan su exposición oral de tema libre. Auto y coevaluación de los compañeros.
<b>Sesión</b> 11	<b>Normas de protocolo en la empresa.</b> Actividad grupal: investigación de características diferenciales en las comunicaciones socioculturales en el mundo.
<b>Sesión</b> 12	<b>3º juego Match de Improvisación.</b> Equipos 5 y 6. Tema: La recepción de visitas.

Fuente: *elaboración propia*

A continuación, organizamos el desarrollo de la Unidad de Trabajo a través de la secuenciación de fichas, una por cada sesión de clase de 60 minutos, donde incorporamos una breve guía del quehacer del profesor, especificando actividades, tiempos y agrupamientos, e incluyendo los objetivos, competencias, criterios de evaluación y contenidos según las Tablas 2, 3, 4 y 5.

**Tabla 7: Sesión 1: Conceptos y componentes de la comunicación presencial**

<b>1. CONCEPTOS Y COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL.</b>				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Presentación de la unidad y contenidos. Clase expositiva sobre los conceptos, realizando una lluvia de ideas y preguntas abiertas. Visionado de un vídeo sobre la atención al cliente tras el cual se hace un breve debate informal. Kahoot con preguntas sobre contenidos básicos para evaluación inicial.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diferencias comunicación oral y escrita. Características y tipos. Elementos. Criterios de Calidad (Anexo B)</li> <li>2. Visionado de vídeo sobre atención al cliente: <a href="#">La Vida es Bella</a></li> <li>3. Análisis del vídeo y reflexión entre todos</li> <li>4. Kahoot de evaluación inicial</li> </ol>				
<b>Objetivos</b>		<b>Contenidos</b>		
<p><b>OB.1</b> Analizar las comunicaciones reconocer estructura, elementos y características.</p>		<p><b>BC2.A</b> Principios básicos en las comunicaciones orales. <b>BC2.B</b> Normas de información y atención oral.</p>		
<b>Técnicas</b>	<b>Materiales</b>	<b>Espacio</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Tipo de grupo</b>
Lluvia de ideas Preguntas abiertas Vídeo Reflexión aula Clase expositiva	Ordenador profesor Ordenador alumnos Proyector Pizarra. Presentación (anexo B)	Aula con ordenadores	Clase expositiva: 30' Vídeo: 2 ' Debate: 18' Kahoot: 10'	Lluvia de ideas y debate informal entre toda la clase. Kahoot individual
<b>Evaluación</b>				
<b>Compt.</b>	<b>Herramienta de evaluación</b>		<b>Criterios de evaluación</b>	
<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones</p>	Observación en el cuaderno del profesor sobre la participación en debate y lluvia de ideas.		<p><b>CE2.1.</b> Principios básicos de la comunicación verbal.</p>	

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 8: Sesión 2: Principios básicos de la comunicación presencial**

2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL.				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> explicación de conceptos sobre las normas y elaboración de mensajes orales. Los alumnos empiezan a preparar su exposición oral individual. Escogen tema libre, que comunican al docente. Deben apoyarse en imágenes a través del proyector del profesor. La duración de la exposición será de 5 minutos, penalizando si exceden el margen de +/- 1 minuto. El docente les apoya mientras realizan el guion, prestando atención al alumno con flexibilización curricular. El orden de participación se realiza por sorteo sacando un papel con un número de una bolsa. Las primeras dos exposiciones se realizan en la sesión 7.</p> <p><b>Descripción contenidos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normas básicas comunicación oral. Elaboración del mensaje, pautas y pasos (Anexo C)</li> <li>2. Preparación exposición oral individual 5 min.</li> <li>3. Sorteo de orden de participación.</li> </ol>				
Objetivos		Contenidos		
<p><b>OB.1</b> Analizar las comunicaciones reconocer estructura, elementos y características</p>		<p><b>BC2.A</b> Principios básicos en las comunicaciones orales.</p> <p><b>BC2.B</b> Normas de información y atención oral.</p>		
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
<p>Clase expositiva. Juego para el sorteo de turnos.</p>	<p>Ordenador profesor Ordenador alumnos Proyector Pizarra. Presentación (anexo C)</p>	<p>Aula con ordenadores</p>	<p>Clase expositiva: 20' Preparación exposición: 30' Sorteo turnos: 10'</p>	<p>Trabajo individual para la preparación de la presentación</p>
Evaluación				
Compt.	Herramienta de evaluación		Criterios de evaluación	
<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones</p>	<p>Observación en el cuaderno del profesor sobre comportamiento y elaboración del guion para la exposición</p>		<p><b>CE2.2.</b> Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal</p>	

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 9: Sesión 3: Las habilidades sociales.**

3. LAS HABILIDADES SOCIALES				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Explicación de 5 habilidades sociales a través de preguntas abiertas a toda la clase. Visionado de vídeo sobre la empatía. Debate informal sobre si las habilidades sociales se pueden mejorar. Esta sesión resulta básica para que conozcan las habilidades sociales y las puedan trabajar después con el Match de Improvisación.</p>				
Objetivos				
<p><b>OB.1.</b> Analizar las comunicaciones reconocer estructura, elementos y características.</p>		<p><b>BC1.B</b> Escucha activa. <b>BC1.C</b> Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad. <b>BC2.C</b> Técnicas de comunicación oral y habilidades sociales</p>		
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
Preguntas abiertas Vídeo Debate informal Clase expositiva	Ordenador profesor Proyector Pizarra. Libro de texto Presentación (anexo E)	Aula sin ordenadores	Clase expositiva: 20' Vídeo: 5 ' Debate: 15' Ejercicios: 20'	Debate informal entre toda la clase, actividad por escrito individual
Evaluación				
Compt.	Herramienta de evaluación	Criterios de evaluación		
<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones a partir de órdenes recibidas</p> <p><b>c.3.</b> Participar en las actividades de la empresa con respeto y con actitud de tolerancia</p>	Observación en el cuaderno del profesor sobre comportamiento. Entrega de la actividad escrita en tiempo y forma.	<p><b>CE2.1</b> Principios básicos de la comunicación verbal.</p> <p><b>CE2.2</b> Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal</p> <p><b>CE2.4.</b> Adoptar la actitud y la conversación a la situación de la que se parta.</p> <p><b>CE2.9</b> Se ha valorado si la información se transmite con claridad, de modo estructurado, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.</p>		

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 10: Sesión 4: La comunicación no verbal**

4. COMUNICACIÓN NO VERBAL				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Clase expositiva a través de preguntas abiertas sobre los componentes de la comunicación no verbal, qué porcentaje representa de toda comunicación y su voluntariedad.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Componentes, la imagen personal, la parte involuntaria.</li> <li>Debate informal sobre qué representan las figuras (Anexo E)</li> <li>Actividad escrita individual de 25 líneas sobre el tema.</li> </ol>				
Objetivos		Contenidos		
<p><b>OB.1.</b> Analizar las comunicaciones reconocer estructura, elementos y características.</p> <p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p>		<p><b>BC2.E</b> Comunicación no verbal.</p> <p><b>BC2.F</b> Elementos del lenguaje no verbal.</p> <p><b>BC2.G</b> Imagen personal.</p>		
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
Clase expositiva Debate informal Tarea individual.	Ordenador profesor Proyector Pizarra Presentación (anexo E)	Aula sin ordenadores	Clase expositiva: 20' Debate: 20' Ejercicio: 20,	Debate informal entre toda la clase, ejercicio escrito individual
Evaluación				
Compt.	Herramientas	Criterios de evaluación		
<p><b>c.2.</b> Desempeñar las actividades de atención a la clientela.</p>	Observación en el cuaderno del profesor sobre comportamiento. Entrega de la actividad escrita en tiempo y forma.	<p><b>CE2.2.</b> Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p><b>CE2.7.</b> Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado</p>		

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 11: Sesión 5: Explicación del Match de Improvisación**

5. EXPLICACIÓN DEL MATCH DE IMPROVISACIÓN				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Explicación del funcionamiento del Match de Improvisación. Los alumnos proponen tipo de empresa y situaciones a dramatizar, que el docente debe recopilar. Explicación principales elementos Match. Creación de equipos, elección de nombre, entrenador, capitán y dos presentadores. Explicación tablas evaluación (Anexo F)</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Elementos del Match: importancia del grupo, no juzgar, aceptar la propuesta del compañero, la escucha activa, construir historias, jugar.</p> <p>Para crear los equipos, suena una canción, los alumnos se mueven libremente por la clase y al parar la música se agrupan con los compañeros más cercanos.</p>				
Objetivos		Contenidos		
Explicar la actividad, su importancia en la evaluación y motivarlos para su participación.		Explicación del Match Recopilación de propuestas a teatralizar Creación de equipos Ejemplo temática: el 1º día de trabajo		
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
Explicación docente.  Gamificación para crear los grupos	Ordenador profesor Tablas evaluación en papel Proyector con los conceptos. Pizarra	Aula sin ordenadores	Explicación del Match: 20' Formación de equipos: 20' Propuesta ideas: 20'	Formación de equipos para el Match aleatoriamente, 6 grupos de 4 alumnos.

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 12: Sesión 6: Match de Improvisación “El 1º día de trabajo”**

6. MATCH DE IMPROVISACIÓN: EL 1º DÍA DE TRABAJO				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> El profesor realiza las funciones de árbitro y guía, manteniendo en orden y dando consejos si es necesario para que avance la obra. Penaliza las faltas de respeto o salirse de la temática. Los equipos, capitanes, entrenadores y presentadores se han escogido en la sesión 5. Son 6 equipos de 4 miembros cada uno, en cada sesión de Match compiten 2.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>El presentador lee una tarjeta de consigna creada por el docente con las propuestas de los alumnos (ejemplo tabla 13). 30 ´ para preparar la improvisación.</p> <p><b>1º parte improvisación:</b> Equipos 1 y 2, 10 minutos. Descanso 5 minutos</p> <p><b>2º parte improvisación:</b> Equipos 1 y 2, 10 minutos.</p> <p><b>Final:</b> El resto de alumnos forman el público. Votan al mejor equipo a mano alzada. Cubrir tablas evaluación y coevaluación en papel.</p>				
Objetivos			Contenidos	
<p>Práctica de protocolos y habilidades sociales explicados en la unidad.</p> <p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p> <p><b>OB.3</b> Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>			<p><b>BC2.H</b> Comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.</p>	
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
Improvisación teatral	Tarjetas de consigna (papel o proyectada)	Aula sin ordenadores	5´ presentación 20´ improvisación 5´ descanso 30´ reflexión	2 grupos de 4. Equipos 1 y 2
Evaluación				
Compt.	Herramientas	Criterios de evaluación		

<p><b>c.3.</b> Participar en las actividades de la empresa con respeto y con actitud de tolerancia.</p> <p><b>c.4.</b> Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización</p>	<p>Observación en el cuaderno del profesor sobre comportamiento y participación</p> <p>Autoevaluación y coevaluación de los compañeros (Anexo F)</p>	<p><b>CE2.2.</b> Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.</p> <p><b>CE2.3.</b> Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> <p><b>CE2.4.</b> Se ha identificado el interlocutor según normas de protocolo y situación.</p> <p><b>CE2.5.</b> Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, teniendo en cuenta las dificultades</p> <p><b>CE2.6.</b> Se han utilizado las expresiones y el léxico que mejor se adapten a comunicación y personas</p> <p><b>CE2.7.</b> Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p> <p><b>CE2.9.</b> La información se transmite con claridad, con precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.</p>
---	--	---

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 13:** Ejemplo de tarjeta de consignas:

<b>Tema</b>	El 1º día de trabajo como recepcionista. Presentación a los compañeros
<b>N.º jugadores</b>	1 del equipo 1 / 4 del equipo 2
<b>Tiempo</b>	10 minutos
<b>Forma participación</b>	Dos equipos a la vez. Equipo 1: Representa al trabajador. Los jugadores se pueden intercambiar. Equipo 2: Compañeros y jefes. 4 jugadores a la vez.

<b>Tema</b>	La dirección te da la bienvenida en su despacho
<b>N.º jugadores</b>	1 por equipo. Se pueden intercambiar jugadores.
<b>Tiempo</b>	10 minutos
<b>Forma participación</b>	Dos equipos a la vez. Equipo 1: Dirección. Equipo 2: Trabajador
<b>Aportación árbitro</b>	Despidieron al anterior recepcionista por mala atención

*Nota: elaboración propia*

**Tabla 14: Sesión 7: Errores comunes en la comunicación y recomendaciones**

<b>7. ERRORES COMUNES EN LA COMUNICACIÓN Y RECOMENDACIONES</b>				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Lluvia de ideas y clase expositiva con errores y recomendaciones. Guía y aconseja para las primeras exposiciones orales de los alumnos, de tema libre, 5 minutos de duración. Turnos acordados en sesión 2.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Errores: distracción, interrumpir, hablar demasiado, preguntas cerradas, malinterpretar. Recomendaciones para empezar mantener y terminar una conversación (Blanco, 2013, p.64). Exposiciones alumnos: calculamos 10 minutos por exposición, para poder prepararse, realizar la retroalimentación y cubrir tablas evaluación.</p>				
<b>Objetivos</b>			<b>Contenidos</b>	
<p><b>OB.1</b> Analizar las comunicaciones reconocer estructura, elementos y características.</p> <p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p> <p><b>OB.3</b> Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>			<p><b>BC2.A</b> Principios básicos en las comunicaciones orales.</p> <p><b>BC2.B</b> Normas de información y atención oral.</p>	
<b>Técnicas</b>	<b>Materiales</b>	<b>Espacio</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Tipo de grupo</b>
Lluvia de ideas Reflexión aula Clase expositiva	Ordenador profesor Libro de texto Pizarra. Proyector para exposición	Aula sin ordenadores	Lluvia de ideas: 20' Clase expositiva: 20' Exposición alumnos: 20'	Lluvia de ideas y debate informal entre toda la clase. Kahoot individual
<b>Evaluación</b>				
<b>Compt.</b>	<b>Herramientas</b>		<b>Criterios de evaluación</b>	
c.1 Elaborar comunicaciones	Observación en el cuaderno del profesor sobre la participación en debate y lluvia de ideas. Tabla de evaluación exposición		<b>CE2.10.</b> Se han analizado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctivas necesarias	

*Nota: elaboración propia*

**Tabla 15: Sesión 8: Diálogo, discurso, debate y entrevista**

<b>8. DIÁLOGO, DISCURSO, DEBATE, ENTREVISTA</b>				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> guía a los alumnos en la actividad de investigación sobre las características, comportamientos y recomendaciones para diálogo, discurso, debate y entrevista.</p> <p><b>Descripción:</b> 4 grupos de 6 componentes, a cada grupo se le asigna un tema: diálogo, discurso, debate o entrevista. Los alumnos buscan en grupo características de las 4 situaciones, las resumen y entregan a través de la plataforma. Cada grupo nombra un portavoz y expone un breve resumen para toda la clase.</p>				
<b>Objetivos</b>		<b>Contenidos</b>		
<p><b>OB.1</b> Analizar las comunicaciones reconocer estructura, elementos y características.</p> <p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p>		<p><b>BC2.D</b> Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate y entrevista.</p> <p><b>BC2.E</b> Comunicación no verbal.</p> <p><b>BC2.F</b> Elementos del lenguaje no verbal.</p>		
<b>Técnicas</b>	<b>Materiales</b>	<b>Espacio</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Tipo de grupo</b>
<p>Búsqueda de información</p> <p>Trabajo en grupo</p> <p>Exposición oral</p>	<p>Ordenador profesor</p> <p>Ordenador alumnos</p> <p>Proyector</p> <p>Pizarra</p>	<p>Aula con ordenadores</p>	<p>Actividad indagación: 20'</p> <p>Exposición resumen: 40'</p>	<p>4 grupos de 6 realizados por los alumnos.</p> <p>Exposición individual.</p>
<b>Evaluación</b>				
<b>Compt.</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Criterios de evaluación</b>		
<p><b>c.1</b> Elaborar comunicaciones</p>	<p>Entrega de tarea grupal en tiempo y forma.</p> <p>Cuaderno de observación.</p>	<p><b>CE2.3.</b> Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales</p> <p><b>CE2.6.</b> Se han utilizado las expresiones y el léxico que mejor se adapten al tipo de comunicación y a las personas interlocutoras.</p>		

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 16: Sesión 9: 2º Match de Improvisación “Las habilidades sociales”**

9. 2º MATCH DE IMPROVISACIÓN. LAS HABILIDADES SOCIALES				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> El profesor realiza las funciones de árbitro y guía, manteniendo en orden y dando consejos si es necesario para que avance la obra. Penaliza las faltas de respeto, salirse de la temática, o no aceptar las propuestas de los jugadores. Los equipos, capitanes, entrenador y presentadores se han escogido en la sesión 5. Son 6 equipos de 4 miembros cada uno, en cada sesión de Match compiten 2. La temática versará sobre situaciones propuestas por los alumnos en la sesión 5, relacionados con la empatía, escucha activa, asertividad, saber resumir, hacer preguntas abiertas.</p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>El presentador lee una tarjeta de consigna creada por el docente con las propuestas de los alumnos (ejemplo en Anexo G). 30´ para preparar la improvisación.</p> <p><b>1º parte improvisación:</b> Equipos 3 y 4, 10 minutos. Descanso 5 minutos</p> <p><b>2º parte improvisación:</b> Equipos 3 y 4, 10 minutos.</p> <p><b>Final:</b> El resto de alumnos forman el público. Votan al mejor equipo a mano alzada. Cubrir tablas evaluación y coevaluación en papel.</p>				
Objetivos			Contenidos	
<p>Poner en práctica los protocolos y habilidades sociales explicados en la unidad.</p> <p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p> <p><b>OB.3</b> Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>			<p><b>BC1.A</b> Elementos y barreras de la comunicación.</p> <p><b>BC1.B</b> Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación.</p> <p><b>BC1.C</b> Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad</p>	
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
Improvisación teatral	Tarjeta de consignas en papel o en proyector	Aula sin ordenadores	5´ presentación 20´ improvisación 5´ descanso 30´ reflexión	2 grupos de 4. Equipos 3 y 4
Evaluación				
Compt.	Herramientas	Criterios de evaluación		

<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones a partir de órdenes recibidas o de información obtenida</p> <p><b>c.2.</b> Desempeñar las actividades de atención a la clientela en el ámbito administrativo y comercial, asegurando los niveles de calidad establecidos</p> <p><b>c.3.</b> Participar en las actividades de la empresa con respeto y con actitud de tolerancia.</p>	<p>Observación en el cuaderno del profesor sobre comportamiento y participación</p> <p>Autoevaluación y coevaluación de los compañeros (Anexo F)</p>	<p><b>CE2.4.</b> Se ha identificado el interlocutor según normas de protocolo y se ha adaptado la actitud y la conversación a la situación</p> <p><b>CE2.5.</b> Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, teniendo en cuenta las dificultades</p> <p><b>CE2.6.</b> Se han utilizado las expresiones y el léxico que mejor se adapten al tipo de comunicación y a las personas</p> <p><b>CE2.7.</b> Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p>
---	--	--

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 17: Sesión 10: Recepción de visitas**

<b>10. RECEPCIÓN DE VISITAS</b>				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Clase expositiva con etapas en la recepción de visitas. Supervisa mientras realizan individualmente una presentación esquemática sobre el tema que entregan a través de la plataforma. Guía y aconseja para las dos siguientes exposiciones orales de los alumnos, de tema libre, 5 minutos de duración. Turnos acordados en sesión 2.</p> <p><b>Descripción:</b> Etapas recepción de visitas: recepción, gestión, espera, despedida. Calculamos 10 minutos por exposición, para poder prepararse, realizar la retroalimentación y evaluación.</p>				
<b>Objetivos</b>			<b>Contenidos</b>	
<p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p> <p><b>OB.3</b> Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>			<p><b>BC2.I</b> Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.</p> <p><b>BC2.B</b> Normas de información y atención oral.</p>	
<b>Técnicas</b>	<b>Materiales</b>	<b>Espacio</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Tipo de grupo</b>
<p>Clase expositiva</p> <p>Trabajo individual</p>	<p>Ordenador profesor</p> <p>Ordenadores alumnos.</p> <p>Libro de texto</p> <p>Proyector</p>	<p>Aula con ordenadores</p>	<p>Clase expositiva: 20´</p> <p>Esquema sobre el tema: 20´</p> <p>Exposición alumnos: 20´</p>	<p>Trabajos individuales</p>
<b>Evaluación</b>				
<b>Compt.</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Criterios de evaluación</b>		
<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones a partir de órdenes o de información</p> <p><b>c.2.</b> Desempeñar las actividades de atención a la clientela asegurando los niveles de calidad</p>	<p>Entrega en tiempo y forma de actividad individual</p> <p>Tabla de evaluación exposición</p>	<p><b>CE2.9.</b> La información se transmite con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.</p> <p><b>CE2.5.</b> Se ha elaborado el mensaje verbal de manera concreta y precisa, teniendo en cuenta las dificultades</p> <p><b>CE2.6.</b> Se han utilizado las expresiones y el léxico que mejor se adapten al tipo de comunicación y a las personas</p>		

*Nota: elaboración propia.*

**Tabla 18: Sesión 11: Normas de protocolo en la empresa**

<b>11. NORMAS DE PROTOCOLO EN LA EMPRESA</b>				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> Clase expositiva sobre las normas de protocolo y costumbres en la empresa. Guía a los alumnos mientras realizan una actividad grupal de investigación sobre las costumbres socioculturales en el mundo. Sorteamos las zonas: Japón, China, Alemania, Francia, Reino Unido, Latinoamérica. El profesor realiza los 6 equipos y los alumnos en grupos entregan un resumen realizado entre todos a través de la plataforma.</p> <p><b>Descripción:</b> Contenidos teóricos sobre protocolo, las presentaciones, el tratamiento tuteo/usted y las costumbres socioculturales en la empresa.</p>				
<b>Objetivos</b>			<b>Contenidos</b>	
<p><b>OB.3</b> Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>			<p><b>BC2.H</b> Comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa</p> <p><b>BC2.B</b> Normas de información y atención oral.</p>	
<b>Técnicas</b>	<b>Materiales</b>	<b>Espacio</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Tipo de grupo</b>
Clase expositiva Trabajo grupal con ordenadores	Ordenador profesor Libro de texto Ordenador alumnos	Aula con ordenadores	Clase expositiva: 20' Trabajo grupal: 40'	6 grupos de 4 alumnos, escogidos por el docente
<b>Evaluación</b>				
<b>Compt.</b>	<b>Herramientas</b>		<b>Criterios de evaluación</b>	
<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones</p> <p><b>c.3.</b> Participar en las actividades de la empresa con respeto y con actitud de tolerancia</p>	Entrega de actividad a través de la plataforma en tiempo y forma. Cuaderno de observación sobre participación en el trabajo en equipo		<p><b>CE2.3.</b> Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p>	

*Nota: elaboración propia*

**Tabla 19: Sesión 12: 3ª Match de Improvisación “La recepción de visitas”**

9. 3º MATCH DE IMPROVISACIÓN. LA RECEPCIÓN DE VISITAS				
<p><b>Quehacer del profesor:</b> El profesor realiza las funciones de árbitro y guía, manteniendo en orden y dando consejos si es necesario para que avance la obra. Penaliza las faltas de respeto, salirse de la temática, o no aceptar las propuestas de los jugadores. Los equipos, capitanes, entrenador y presentadores se han escogido en la sesión 5. Son 6 equipos de 4 miembros cada uno, en cada sesión de Match compiten 2. La temática versará sobre situaciones propuestas en la sesión 5, relacionados con el trabajo de recepción en la empresa, por ejemplo, recepción de un cliente que tiene una cita con dirección y tiene que esperar.</p> <p><b>Descripción:</b> El presentador lee una tarjeta de consigna creada por el docente con las propuestas de los alumnos. 30 ´ para preparar la improvisación.</p> <p><b>1ª parte improvisación:</b> Equipos 5 y 6, 10 minutos. Descanso 5 minutos</p> <p><b>2ª parte improvisación:</b> Equipos 3 y 4, 10 minutos.</p> <p><b>Final:</b> El resto de alumnos forman el público. Votan al mejor equipo a mano alzada. Cubrir tablas evaluación y coevaluación en papel.</p>				
Objetivos			Contenidos	
<p>Poner en práctica los protocolos y habilidades sociales explicados en la unidad</p> <p><b>OB.2</b> Transmitir comunicaciones de modo oral, adecuadas a cada caso, para desempeñar las actividades de atención al cliente y usuarios.</p> <p><b>OB.3</b> Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.</p>			<p><b>BC2.H</b> Comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.</p> <p><b>BC2.I</b> Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida</p>	
Técnicas	Materiales	Espacio	Tiempo	Tipo de grupo
Improvisación teatral	Tarjeta de consignas en papel o en proyector	Aula sin ordenadores	5´ presentación 20´ improvisación 5´ descanso 30´ reflexión	2 grupos de 4. Equipos 5 y 6
Evaluación				
Compt.	Herramientas	Criterios de evaluación		

<p><b>c.1.</b> Elaborar comunicaciones a partir de órdenes recibidas o de información obtenida</p> <p><b>c.2.</b> Desempeñar las actividades de atención a la clientela asegurando los niveles de calidad</p> <p><b>c.3.</b> Participar en las actividades de la empresa con respeto y tolerancia.</p> <p><b>c.4.</b> Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización</p>	<p>Observación en el cuaderno del profesor sobre comportamiento y participación</p> <p>Autoevaluación y coevaluación de los compañeros (Anexo F)</p>	<p><b>CE2.4.</b> Se ha Identificado interlocutor según normas de protocolo y se ha adaptado actitud y la conversación a la situación</p> <p><b>CE2.5.</b> Se ha elaborado mensaje verbal concreto y preciso, teniendo en cuenta las dificultades</p> <p><b>CE2.6.</b> Se han utilizado las expresiones y el léxico que mejor se adapten a la comunicación y personas</p> <p><b>CE2.7.</b> Se ha presentado el mensaje utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.</p>
--	--	--

*Nota: elaboración propia.*

### 3.3.6 Recursos

Tras resumir el desarrollo de las doce sesiones, pasamos a analizar los recursos necesarios para llevarlas a cabo. Podemos desarrollar la improvisación en el aula sin necesidad de grandes recursos ni escenarios, simplemente delimitando el espacio escénico y conociendo algunas de las técnicas propias de esta disciplina para poder adaptarla a las circunstancias personales del grupo. Como no buscamos grandes resultados teatrales, al docente le bastarán unos conocimientos teóricos básicos sobre la técnica (Boquete, 2014, p. 10). “La improvisación no ha de ser sinónimo de caos; debe ser entrenada y cultivada” (Mantovani et al, 2016, p. 10).

Respecto a los recursos materiales, usamos el libro de texto de apoyo de Blanco (2013), específico para el módulo objeto de este trabajo, en especial a la hora de realizar ejercicios en papel. Por otro lado, debemos tener en cuenta que las sesiones 5, 6, 9 y 12, donde se explica y realiza el Match, se desarrollan en el aula sin ordenadores individuales, a fin de mover fácilmente mesas y sillas y promover un espacio amplio y distendido. Las tarjetas de consigna como ya hemos comentado se pueden proyectar o realizarlas físicamente, dando la opción a que el presentador o los jugadores escojan entre varias. Si se quiere dar un aspecto más lúdico a la actividad, se pueden entregar chalecos de color para cada equipo, y tarjetas rojas y verdes para que vote el público.

Las sesiones 1, 2, 8, 10 y 11, requieren realizarse en el aula con ordenadores e internet, ya que los alumnos deberán realizar indagaciones y entregas de actividades a través de la plataforma Moodle. En las sesiones 3 y 4, al no estar disponible la sala con ordenadores individuales, las actividades a realizar por los alumnos se entregan en papel. En la plataforma también están disponibles los apuntes elaborados por el docente, presentaciones, vídeos, actividades a entregar y actividades de ampliación. En todas las sesiones usamos proyector del docente y pizarra tradicional como elementos de apoyo visuales en las clases expositivas, por ejemplo, recogiendo lluvias de ideas, o remarcando los conceptos más importantes que queremos que los alumnos asimilen.

En referencias a la atención a la diversidad, recordamos la presencia de un alumno con retraso escolar general, el docente debe reservar un tiempo para acompañarle y ayudarle mientras el resto de alumnos realizan las actividades individuales, sin que la materia presente una complejidad que requiera apoyo de otro docente o el orientador.

### 3.3.7 Evaluación

Vista la secuenciación de la Unidad de Trabajo y los recursos necesarios, establecemos un sistema de evaluación acorde. Tal y como nos indica el Real Decreto 984/2021, de 16 de noviembre, por el que se regulan la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional, en su artículo 23, debemos evaluar en base a los resultados de aprendizaje y competencias comprendidas en el currículo del módulo.

Los criterios de evaluación de la Unidad de Trabajo Comunicación Oral y Presencial están enumerados en la Tabla 4 según la legislación vigente. En base a todos ellos hemos desarrollado la propuesta de intervención, de tal forma que queden abarcados realizando todas las actividades. La evaluación inicial en la primera sesión es meramente informativa, a fin de adaptar y reforzar el ritmo y los contenidos. La evaluación continua la basamos el cuaderno de observación del profesor, donde se anota la actitud, participación y puntualidad; en la entrega de actividades en tiempo y forma (en total realizan cinco ejercicios escritos en el aula, dos de los cuales son grupales); y la realización de las dos actividades prácticas principales: la exposición oral y la participación en el Match de Improvisación.

Para evaluar la exposición oral usaremos una escala de valoración del 0 al 10, con 5 bloques de preguntas sobre la estructura, la comunicación no verbal, la exposición oral, los documentos de apoyo en la presentación y la duración. En la evaluación del Match, usaremos una escala de valoración similar, del 0 al 10, valorando al grupo, en 3 bloques de preguntas sobre actitud, aceptación de las propuestas de los compañeros en la dramatización, y el uso de las habilidades sociales, sin juzgar su capacidad actoral ni el resultado de la historia teatralizada. Como hemos comentado anteriormente, los alumnos cubrirán dos escalas: su autoevaluación y coevaluación de sus compañeros, cuya media se tendrá en cuenta en los criterios de calificación.

Para los contenidos teóricos, se harán dos controles escritos a lo largo del trimestre, con preguntas cortas, en los que se debe obtener un mínimo de 4 para que puntúen y hagan media.

La diversidad de actividades y pruebas permite personalizar y dar cabida a las diferentes capacidades e inteligencias de los alumnos. Primaremos la asistencia, participación y realización de actividades a lo largo del trimestre, para lo cual ponderamos los criterios de calificación de acuerdo a los siguientes porcentajes:

- Puntualidad: 5%
- Actitud y participación: 10%
- Entrega de las actividades escritas: 15%
- Exposición Oral: 20%
- Participación en el Match de Improvisación: 20%
- Controles escritos: 30%

De acuerdo a la ORDEN de 12 de julio de 2011 por la que se regulan el desarrollo, la evaluación y la acreditación académica del alumnado de las enseñanzas de formación profesional inicial, las calificaciones del módulo serán numéricas del 1 al 10, sin decimales, lo que implica redondear la nota hacia el siguiente número entero en caso de que la media sea superior a 0,50, y hacia abajo en caso contrario.

En lo referentes a las actividades de recuperación, el alumno tendrá que recuperar sólo el control suspenso. En caso de tener la evaluación suspensa a pesar de tener los controles aprobados, debido al resto de epígrafes, deberá realizar una prueba escrita tipo test de toda

la unidad al comienzo del siguiente trimestre, siendo obligatoria la exposición oral individual; en dicho caso la nota máxima de la evaluación será 5. Debemos tener en cuenta que en el 3º trimestre los alumnos realizan prácticas en un centro de trabajo, para lo cual es necesario tener todos los módulos superados, y la nota media les da preferencia a la hora de elegir centro.

Con este sistema de evaluación pretendemos fomentar la participación, el trabajo cooperativo, y premiar el esfuerzo a la hora de la realización de actividades escritas y orales, conectando por ello con el objetivo general del presente trabajo, que incluye la mejora de habilidades sociales y comunicativas.

### 3.4. Evaluación de la propuesta

Tras secuenciar la propuesta de intervención y establecer un sistema de evaluación, pasamos a analizar su viabilidad, a través de una matriz DAFO. Como posibles dificultades, nos encontramos con la necesidad de una formación mínima en técnicas teatrales por parte del docente, que requiere al menos cierta curiosidad y lectura. En la misma línea, no hemos encontrado la aplicación del Match de Improvisación a un aula de Formación Profesional o Bachillerato, por lo que desconocemos si estas experiencias funcionan con alumnos de estas edades, corriendo el riesgo de que no se tomen en serio la temática y que se produzcan comportamientos disruptivos, por ejemplo, por no estar sentados en su sitio, al dar retroalimentación como público o al realizar la dramatización. Por eso será de gran importancia la capacidad del docente a la hora de liderar y gestionar el grupo, con especial atención a los alumnos más tímidos que presenten dificultades para actuar.

Por el contrario, puede resultar una actividad enriquecedora para los alumnos más extrovertidos e hiperactivos, que se sentirán más cómodos que realizando ejercicios escritos sentados en su mesa, y actuarán como dinamizadores del grupo, fomentando el trabajo en equipo y aprendizaje entre iguales. El Match de Improvisación les resultará novedoso y romperá la rutina de la clase, incorporando elementos lúdicos. Al hacer partícipes a los alumnos en la selección de la temática a dramatizar, podemos incorporar situaciones reales que les interesen, haciendo la actividad motivadora y cercana. Los contenidos teóricos de la Unidad de Trabajo son sencillos y permiten programar actividades prácticas sin problemas de

tiempo para impartir todo el currículo. Como ya hemos reseñado, no requerimos de recursos materiales complejos ni docentes de apoyo. La motivación y energía del docente funcionarán como catalizadores y fortalezas clave, como si fuera un director de teatro.

**Tabla 20:** *Análisis DAFO*

DEBILIDADES	AMENAZAS
Experiencia en técnicas teatrales Capacidad de gestión del grupo Falta de experiencias en FP	Falta de motivación de los alumnos. Comportamientos disruptivos Participación de alumnos más tímidos
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Motivación docente Recursos asequibles Contenidos sencillos Temáticas de su entorno	Metodología innovadora Cambio rutinas Ludificación Participación de alumnos extrovertidos Aprendizaje entre iguales

## 4. Conclusiones

Al plantear la temática de este Trabajo Fin de Master, buscábamos una herramienta pedagógica que permitiese desarrollar la habilidad comunicativa y social, ya que se trata de una de las competencias más demandadas por el mercado laboral. Algunos alumnos la consideran innata y no son conscientes de que hay capacidad de mejora, pero para ello no basta una clase magistral. La escuela es uno de los principales factores de socialización de los adolescentes, y a mayores, la Formación Profesional tiene un carácter eminentemente práctico. Si además le sumamos el contenido de un módulo específicamente dedicado a la comunicación, la necesidad de desarrollar la habilidad social resulta imperante. A la hora trabajar dicha habilidad de una manera práctica en el aula, nos planteamos cómo implementarla de una forma motivadora y que no restase importancia al contenido. Una primera opción es el denominado *role playing*, una técnica a menudo utilizada por las empresas, que permite recrear situaciones reales pero que suele producir encorsetamiento,

poca disposición a participar y falta de libertad, centrándose en el resultado final. Por eso hemos querido introducir un elemento diferencial y motivador, el juego y la improvisación.

Al indagar en la literatura científica y experiencias de docentes que han llevado la dramatización a aula, descubrimos que el teatro y la improvisación permiten trabajar no sólo las habilidades sociales, como la expresividad, la empatía y el manejo de emociones; sino que van más allá y además mejoran la creatividad, la cooperación, la concentración y el desarrollo cognitivo. Convierten al alumno en protagonista de su aprendizaje, al igual que sucede con las denominadas nuevas metodologías. Por todo ello consideremos la improvisación teatral y en concreto el Match, como una metodología activa que favorece la educación por competencias y el desarrollo de las habilidades sociales, con cabida en la programación de una Unidad de Trabajo, dando así por cumplidos los objetivos general y específicos del presente trabajo.

## 5. Limitaciones y prospectiva

Tras analizar el cumplimiento de los objetivos, analizamos las limitaciones que nos hemos encontrado, siendo la más destacable el no encontrar literatura científica actual referida a la dramatización aplicada a Formación Profesional. La mayor parte de experiencias publicadas por los docentes se realizan con niños, en clases de lengua extranjera y en la formación de profesorado en niveles universitarios.

Por otro lado, lo que empezó siendo una búsqueda sobre el *role playing* nos ha permitido profundizar en el teatro como disciplina artística. Leyendo las inseguridades de Peter Brooks (1968) como director cuando empezaba una obra, su necesidad de adaptarse al grupo de actores, el proceso ensayo-error, como aprender e interactuar con ellos, como les ayudaba a evolucionar como grupo... no podemos más que encontrar paralelismos con aquel docente que se enfrenta a su primer día de clase con un nuevo grupo de alumnos. El teatro, la improvisación y el Match se nos han revelado como herramientas para la mejora profesional y personal, y que esperamos poner en práctica algún día en el aula.

## Referencias bibliográficas

Adecco (2022). *Informe Infoempleo 2021*.

<https://cdnazure.infoempleo.com/infoempleo/documentacion/Informe-infoempleo-adecco-2021.pdf>

ARDÁN (2022). *Galicia 2022. Informe económico y de competitividad*.

<https://www.zfv.es/ardan/informe2022/capitulo-4.pdf>

Ariza, F.J. y Ariza J.M. (2021, abril 19). *Comunicación y atención al cliente*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L

Ausubel, D. (1983). Teoría del aprendizaje significativo. *Fascículos de CEIF* (1) 1-10.

Báez, C. (2009). Aprendizaje significativo y adquisición de competencias profesionales a través del teatro. *Campo Abierto* 28 (1), 69-87.

Barbosa, A.M. (2013). Entrevista. *Observatorio Cultural, Consejo Nacional de la Cultura y las Artes*. Gobierno de Chile.

<http://observatorio.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2021/02/Entrevista-Ana-Mae-Barbosa.pdf>

Bell, D. (2000). Internet y la nueva tecnología. *Letras libres*, 2(13), 56-61.

[https://letraslibres.com/wp-content/uploads/2016/05/pdf\\_art\\_6146\\_5810.pdf](https://letraslibres.com/wp-content/uploads/2016/05/pdf_art_6146_5810.pdf)

Blanco, C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid. Macmillan Iberia, S.A.

Boquete, G. (2014) Interacción y motivación en el aula: enseñar desde el teatro. En Sainz, A.M. (Direct), Tobar, E. & Hidalgo, V. (Coord.) *Arriba el telón: enseñar Teatro y enseñar desde el teatro. Propuestas didácticas para trabajar en clase de español*. (4-19) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Brook, P. (1968). *The Empty Space*. MacGibbon and Kee.

Caixabank Dualiza. (2022, 22 de enero). *Observatorio de la Formación Profesional*.

<https://www.observatoriofp.com>

- Carbonell, O. (2019, abril 28). *Modelo causal de abandono escolar en Formación Profesional en Castilla y León*. [Programa Doctorado]. Universidad de Salamanca.
- Cubero, L. N. y NAVARRO, M.R. (2009). Dramatización y educación: Aspectos teóricos. *Teoría De La Educación*, 19(1)
- Cutillas, V. (2006). La enseñanza de la dramatización y el teatro: Propuesta didáctica para la enseñanza secundaria. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia.  
<http://www.tdx.cat/handle/10803/9625>
- Cutillas, V. (2015). El teatro y la pedagogía en la historia de la educación. *Tonos digitales*, 28(1).
- Decreto 191/2010, de 28 de octubre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de técnico en gestión administrativa. *Diario Oficial de Galicia*, núm. 226, 24 de noviembre de 2010, 19463  
[https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2010/20101124/Anuncio371BA\\_es.html](https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2010/20101124/Anuncio371BA_es.html)
- García, L. y Rostan, E. (Coord.) (2021, julio 21). El Teatro como herramienta educativa. *Suplemento Revista Didáctica Primaria*. Recuperado el 2 de noviembre de 2022 de:  
<https://didacticalibros.com/blogs/boletin-camus-libros/el-teatro-como-herramienta-educativa>
- Guillén, J.C. (2017, junio). *Neuroeducación en el aula: de la teoría a la práctica*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Gómez, F. (2014). Ventajas e inconvenientes del uso de las técnicas dramáticas en las clases de ELE. En Sainz, A.M. (Direct), Tobar, E. & Hidalgo, V. (Coord.) *Arriba el telón: enseñar Teatro y enseñar desde el teatro. Propuestas didácticas para trabajar en clase de español*. (67-70) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Instituto Nacional de Estadística (2021). *Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero*. Recuperado el 14 de diciembre de 2022 de:  
<https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2890>
- Jiménez, A. S. (2021). *La escuela desafiada*. Ed: Dykinson

Laferrière, G. (1993). *La improvisación pedagógica y teatral*. Bilbao, EGA

Laferrière, G. (1999). La pedagogía teatral: una herramienta para educar. *Educació social*.  
*Revista d'intervenció socioeducativa* (13), 53-63.

<https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/144501>.

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 340, de 30 de diciembre de 2020, 122868-122953

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-17264](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-17264)

Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 78, de 1 de abril de 2022, 43546-43625

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-5139>

ManpowerGroup (2020, septiembre 2019). *¿Qué quieren los profesionales?* Recuperado el 28 de septiembre de 2022 de: <https://www.manpowergroup.es/Que-quieren-los-profesionales>

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2022, septiembre 1). *Estadísticas de las Enseñanzas no Universitarias*. Datos Avance 2021-2022.

<https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:38b733ce-a07a-4b83-a911-dde297965023/notaresumen2021-22.pdf>

Mantovani, A., Cortés, B., Corrales, E., Muñoz, J. R. y Pundik, P. (2016). *Impro: 90 juegos y ejercicios de improvisación teatral*. Ediciones Octaedro.

Méndez, E. y Fernández, J. (2022). Pájaros que intentan volar: educación y neoliberalismo vs improvisación teatral. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 48(1), 171-189.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052022000100171>

Morales, P. y Landa, V. (2004, octubre 29). Aprendizaje basado en problemas. *Theoria*, (13), 145-157

Motos, T. (1996). Teatro y animación. *En Revista Claves de Educación Social*, (2).

- Motos, T. (2018). Hacer teatro: Beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes. *Revista Latinoamericana De Estudios Educativos*, 47(3-4), 219-248.  
<https://doi.org/10.48102/rlee.2017.47.3-4.143>
- Motos, T. y Navarro, A. (2021, octubre 1). ¿Qué cambiar en la didáctica de las enseñanzas artísticas en tiempos de pandemia? *Didacticae: Revista de Investigación en Didácticas Específicas*, (10), 109-125.
- Núñez, L. N. y Navarro, M.R. (2009). Dramatización y educación: Aspectos teóricos. *Teoría De La Educación*, 19(1)
- Observatorio de la Formación Profesional Caixabank Dualiza (2022, septiembre 22). *Estudiantes Matriculados en FP en España*. Recuperado el 3 de noviembre de 2022 de:  
<https://www.observatoriofp.com/indicadores-destacados/espana/estudiantes-matriculados-en-fp>
- Ochoa, A. y Pérez, L. (2019). El aprendizaje servicio, una estrategia para impulsar la participación y mejorar la convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 18 (1).
- Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 180, de 26 de julio de 2010. 65099 –65127.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-11887](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-11887)
- Orden de 12 de julio de 2011 por la que se regulan el desarrollo, la evaluación y la acreditación académica del alumnado de las enseñanzas de formación profesional inicial. *Diario Oficial de Galicia*, núm. 136, de 15 de julio de 2011, 19708.  
[https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2011/20110715/AnuncioC3F1-120711-4341\\_es.html](https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2011/20110715/AnuncioC3F1-120711-4341_es.html)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2005). *La definición y selección de competencias clave. Resumen ejecutivo*.  
<https://www.deseco.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dscexecutivesummary.sp.pdf>

Pérez, C. y Rahona, M. (2009, febrero 6). *La Formación Profesional en España y el Mercado de Trabajo: Desafíos y Oportunidades* [Presentación en Congreso]. XVI Encuentro de Economía Pública, Granada, España.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2942169>

PSA Groupe (s.f). *A propósito: Vigo, un equipo comprometido con la excelencia*. Recuperado el 14 de diciembre de 2022 de:

<https://site.groupe-psa.com/vigo/es/a-proposito/>

Read, H. (1943) *Educación por el arte*. Barcelona: Paidós.

Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 44, de 20 de febrero de 2008, 9381-9516.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-3100>

Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 289, de 1 de diciembre de 2009, 102092-102150.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2009-19148>

Real Decreto 984/2021, de 16 de noviembre, por el que se regulan la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 275, de 17 de noviembre de 2021, 141583-141595.

<https://www.boe.es/boe/dias/2021/11/17/pdfs/BOE-A-2021-18812.pdf>

Recasens, L., Marín, D. y Gabarda, V. (2022). Teatro como herramienta para el desarrollo de las habilidades sociales y la inclusión educativa. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 33(1), 128-147.

<https://bv.unir.net:2133/10.5944/reop.vol.33.num.1.2022.33770>

Rivera-Rivera, E. y Colón-Vélez, W. (2014). El uso del teatro como herramienta didáctica en la enseñanza de la estadística. *Revista de Educación de Puerto Rico (REduca)* (29) 47-58.

Robinson, K. (2006) *¿Las escuelas matan la creatividad?* [Video]. Ted Conferences.

[https://www.ted.com/talks/sir\\_ken\\_robinson\\_do\\_schools\\_kill\\_creativity](https://www.ted.com/talks/sir_ken_robinson_do_schools_kill_creativity)

Teixes, F. (2015, septiembre). *Gamificación, motivar jugando*. EDITORIAL UOC.

Torres, A. (2019, mayo 30). Innovación o moda: Las pedagogías activas en el actual modelo educativo. una reflexión sobre las metodologías emergidas. *Voces De La Educación*, 4(8), 3-16.

UNESCO (s.f.) *Las artes y la educación artística*. Recuperado el 11 de noviembre de 2022 de:

<https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/cultura/artes>

Vaqueiro, M. M. (2014). El teatro como recurso didáctico. En Sainz, A.M. (Direct), Tobar, E. & Hidalgo, V. (Coord.) *Arriba el telón: enseñar Teatro y enseñar desde el teatro. Propuestas didácticas para trabajar en clase de español*. (34-41) Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Vieites, M. F. (2016). Trabajo social y teatro: Considerando las intersecciones. *Cuadernos De Trabajo Social*, 29(1), 21-31.

[https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2016.v29.n1.49243](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2016.v29.n1.49243)

Vieites, M. F. (2017). La pedagogía teatral como ciencia de la educación teatral. *Educação e Realidade*, 42(4), 1521-1544

Vieites, M. F. (2020, diciembre 22). Teatro y educación en la Ley General de 1970: avances y retrocesos. *Cuestiones pedagógicas: revista de ciencias de la educación*.

Vinader, R., Puebla, B. y Navarro, N. (2021). Radiografía de la formación profesional en España. *Revista Electrónica De Investigación y Docencia Creativa*, 10(20), 1-19.

<https://doi.org/10.30827/Digibug.68145>

Vío, K. G. y García, J. (1999). Un acercamiento lúdico al mundo de la expresión: El Match de improvisación. *Educación social: revista de intervención socioeducativa*.

Winner, E., Goldstein, T.R., y Vicent-Lacrin, S. (2014). *¿El arte por el arte? La influencia de la educación artística*. OECD Publishing.

Xunta de Galicia, Área de Estudios e Investigacións Turismo de Galicia (2022, noviembre)

*Informe ocupación hotelera en destinos urbanos de Galicia.*

[https://aei.turismo.gal/osdam/filestore/7/9/4/1/6\\_61ea8e4f2ecd143/79416\\_b69c811a92dfef4.pdf](https://aei.turismo.gal/osdam/filestore/7/9/4/1/6_61ea8e4f2ecd143/79416_b69c811a92dfef4.pdf)

## Bibliografía

Cubero, L. N. y Navarro, M.R. (2009). Dramatización y educación: Aspectos teóricos. *Teoría De La Educación*, 19(1)

Tejerina, I. (1994, marzo). *Dramatización y teatro infantil, dimensiones psicopedagógicas y expresivas*. Editorial Siglo XXI.

García-Caeiro, I., Vilá, M., Badía, D. y Llobet, M. (1986). *Expresión Oral*. Biblioteca de Recursos Didácticos Alhambra.

## Anexo A. Modelo de Programación de Módulos Profesionales

### Xunta de Galicia.

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe								
					MP0437_00								
					RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	RA8	
1	Comunicación Empresarial.	Organizacións empresariais. A comunicación na empresa. Elementos. Tipos. A imaxe e identidade corporativa.	10	10	X								
2	As Comunicacións Oraís na Empresa.	Principios e técnicas de comunicación oral presencial. Comunicación verbal en non verbal. Formas. Habilidades sociais e protocolo. Atención telefónica	19	10		X							
3	As Comunicacións Escritas na Empresa.	Comunicacións escritas. Técnicas. Cartas comerciais. Escritos de relación coa admon. Pública. Correo electrónico.	35	26			X						
4	Arquivo da información en soporte impreso e informático.	Xestión da correspondencia. Rexistro. Clasificación e arquivo de documentos. Base de datos.	35	26				X					
5	Recoñecemento das necesidades dos clientes.	Tipos de clientes. Relacións. Dpto. de atención á clientela. Canles de atención aos clientes. Ferramentas de comunicación.	10	8					X				
6	Atención de Consultas, queixas e reclamacións.	Xestión de reclamacións, documentos. Protección do consumidor. Organismos de defensa. Mediación e arbitraje.	20	10						X			
7	Potenciación da Imaxe da Empresa.	O Marketing. Funcións e a súa importancia na empresa. Imaxe corporativa. Fidelización da clientela.	9	5							X		
8	Aplicación de procedementos de calidade na atención o cliente.	Servizo posventa. Xestión da calidade no Servizo posventa. Técnicas e ferramentas de xestión de calidade.	9	5									X
Total:			147										

## Anexo B. Presentación apoio sesión 1.

<b>Características comunicación oral</b>	Caducidad, percepción selectiva, retroalimentación inmediata, tono, énfasis, imposibilidade de comprobación.
<b>Tipos Comunicación</b>	Presencial, no presencial, telemática
<b>Elementos</b>	emisor, receptor, mensaje, canal, interferencias, código, soporte (no existe)

<p><b>Criterios de Calidad</b>                   (Blanco, 2013, p. 49)</p>	<p>Precisión, estructura, respeto, claridad.                   Reglas: presentación, demostrar atención, amabilidad, información necesaria, expresión no verbal.</p>
--	--

## Anexo C. Presentación apoyo sesión 2.

<p><b>Normas básicas de la comunicación oral:</b> indicar el motivo, organizar contenido, mantener interés, adaptar el mensaje, verificar la comprensión (Ariza, p.33).</p>
<p><b><u>La elaboración del mensaje oral:</u></b></p> <p>Pasos: idea central, ordenar, verbalizar.</p> <p>Pautas: puntualidad, comienzo agradable (pregunta, experiencia personal) modulación de voz, amenizar, dejar tiempo para preguntas, respetar tiempo.</p>

## Anexo D. Apoyo sesión 3

<p><b><u>EMPATÍA.</u></b> Vídeo 5 minutos fragmento película <a href="#">Erin Brockovich</a></p>
<p><b><u>LA ESCUCHA ACTIVA.</u></b> Fórmulas: lugar, mirar, parafrasear, refuerzo</p>
<p><b><u>ASERTIVIDAD:</u></b> disco rayado, banco de niebla, asertividad negativa, interrogación negativa, compromiso viable, ignorar situación.</p>
<p><b><u>FORMULAR PREGUNTAS:</u></b> abiertas, cerradas, de confirmación</p>
<p><b><u>SABER RESUMIR</u></b></p>

**ACTIVIDADES**

**INDIVIDUALES:**

entrega

en

papel.

**CASO PRÁCTICO 7**

Antonia Mateo ha conseguido un empleo de administrativa en una consultoría jurídica. En su primer día de trabajo quiere conocer a sus nuevos compañeros. Puede hacerlo utilizando uno de los siguientes comportamientos:

- a) Esperar a que sus compañeros se presenten.
- b) Presentarse con educación y entablar una conversación con cada uno de ellos.
- c) Mostrarse indiferente hacia sus nuevos compañeros sin tomar la iniciativa.

Asocia cada uno de estos comportamientos con los distintos tipos de conducta para expresarse socialmente.

Solución:

- a) En el primer caso, Antonia estaría adoptando una conducta pasiva. No atiende a sus deseos y necesidades de conocer a sus nuevos compañeros y espera a que sean ellos quienes tomen la iniciativa y se acerquen a ella para presentarse.
- b) En el segundo caso, su conducta sería asertiva. Toma la iniciativa para satisfacer su necesidad de comunicación y se expresa directa y abiertamente, a la vez que con educación y respeto.
- c) En el tercer caso estaría mostrando una conducta agresiva. Solo se preocupa de satisfacer sus necesidades e, incluso, se muestra superior a sus compañeros.

**ACTIVIDADES**

10. «Las tres cuartas partes de las miserias y malentendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista.» ¿Con qué habilidad social crees que está relacionada esta afirmación de Gandhi? Razona tu respuesta.

11. Dos alumnos prepararán una intervención sobre el botellón, defendiendo posturas opuestas; otros dos harán un resumen de cada una de las intervenciones; el resto de estudiantes deberá preparar una pregunta para cada uno de los ponentes.

Fuente: Blanco, 2013, p.43

Anexo E. Apoyo sesión 4

**ACTIVIDADES**

15. Describe qué transmiten los siguientes gestos y posturas:

The image shows five silhouettes of people in different postures, labeled a) through e).  
 a) A person standing with hands on hips.  
 b) A person standing with arms crossed.  
 c) A person standing with one hand on hip and the other on the chest.  
 d) A person sitting at a desk with a laptop.  
 e) A person sitting at a desk with head down.

Fuente: Blanco, 2013, p. 47

## Anexo F. Tablas de Evaluación Match de Improvisación

Concepto	Autovaloración	Valoración Público					
	Grupal	G1	G2	G3	G4	G5	G6
Participación y actitud							
Aceptación de las propuestas de los compañeros							
Aplicación de las habilidades sociales							

## Anexo G. Ejemplo de tarjeta de consigna

Tema	Conversaciones entre compañeros de trabajo
N.º jugadores	2 del equipo 1 / 2 del equipo 2
Tiempo	10 minutos
Forma participación	Dos equipos a la vez.
Aportación árbitro	Se ha muerto la mascota de tu compañero

## Anexo H. Tablas evaluación exposición oral.

Exposición oral compañeros	Puntuación	Autovaloración
----------------------------	------------	----------------

Valoración de 1 a 10			
<b>Estructura</b>			
<b>1</b>	<b>Introducción</b>		
<b>2</b>	<b>Orden</b>		
<b>3</b>	<b>Conclusión</b>		
<b>Comunicación no verbal</b>			
<b>1</b>	<b>Mirada hacia el público</b>		
<b>2</b>	<b>Postura corporal</b>		
<b>3</b>	<b>Gestos con las manos</b>		
<b>Exposición oral</b>			
<b>1</b>	<b>Tono y ritmo adecuado</b>		
<b>2</b>	<b>Transmite ilusión y fuerza</b>		
<b>3</b>	<b>Respeto la duración</b>		
<b>Documentos de apoyo</b>			
<b>1</b>	<b>Valoración de elementos visuales</b>		
<b>2</b>	<b>Valoración del texto</b>		
<b>Media obtenida</b>			