Diseño Instruccional

Formación de Jefes Docentes: el rol formador en el punto de venta

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Formación de Jefes Docentes: el rol formador en el punto de venta
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	100 horas cronológicas
N° de módulos	5
Dirigido a	Jefes Docentes y jefaturas de tienda con responsabilidad de formar, acompañar y evaluar a colaboradores en el punto de venta. También aplica a supervisores, encargados de local y mandos medios del retail que ejercen un rol formador en el puesto de trabajo.
Requisitos de ingreso	Edad mínima de 18 años. Manejo básico de computador, internet y navegación web. Experiencia laboral en un rol con personas a cargo o con responsabilidad de inducir o formar colaboradores. No requiere conocimientos previos de los modelos (DISC, Covey, GROW, Kirkpatrick): se enseñan en el curso. Acceso a un computador, notebook o tablet con conexión estable a internet, navegador web actualizado, audio (parlantes o audífonos) y lector de PDF.

Competencia a desarrollar

Evaluar los procesos de formación y acompañamiento de colaboradores en el punto de venta en cuanto a su coherencia con el estilo conductual de cada colaborador, las herramientas del rol formador del Jefe Docente y la evidencia observable de su impacto, conforme a los modelos DISC, GROW y de Kirkpatrick.

Verbo	Evaluar (N5: juzgar la labor formadora con evidencia observable y proponer el ajuste que corresponde)
Objeto	los procesos de formación y acompañamiento de colaboradores (estilo conductual, autogestión, storytelling, mentoría, coaching, formación en el puesto y feedback)
Condición	en el punto de venta, conforme a los modelos DISC, GROW y de Kirkpatrick y a criterios de evidencia observable

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**El rol formador y el estilo conductual (DISC)** AE1: Clasificar las conductas observables de colaboradores del punto de venta según los cuatro estilos del modelo DISC en casos simulados de tienda, conforme a las señales conductuales de cada estilo. Nivel taxonómico: N2 Comprender	• El rol del Jefe Docente en la tienda: autoridad operativa del cargo + capacidad pedagógica de formar a otros adultos en el puesto • Qué significa 'enseñar es aprender dos veces': la responsabilidad formadora del mando medio • El modelo DISC (Marston) como lenguaje común: los cuatro estilos conductuales (Dominancia, Influencia, Estabilidad, Cumplimiento) • Autodiagnóstico del propio estilo DISC y qué revela sobre la forma en que enseño y corrijo • Cómo enseña y cómo corrige cada estilo: fortalezas y puntos ciegos de D, I, S y C al formar • Reconocer el estilo del colaborador a partir de señales observables de conducta • Adaptar la comunicación, la instrucción y la corrección al estilo de cada colaborador • Error frecuente: imponer el propio estilo como único modo válido de aprender • El autoconocimiento como base del autoliderazgo: conocerse antes de liderar a otros	**16**
2	**Autogestión y mentalidad adaptativa para sostener el rol** AE2: Determinar las prioridades de la jornada del Jefe Docente en casos simulados de la operación de tienda, según la matriz importante/urgente y el círculo de influencia. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Proactividad y círculo de influencia vs. círculo de preocupación (Covey): dónde pongo mi energía • 'Comienza con el fin en mente': el propósito del rol formador antes de la tarea • 'Primero lo primero': prioridades y la matriz importante/urgente aplicada al día de tienda • La 'victoria privada' como base: gestionarme a mí mismo antes de gestionar a otros • Gestión del propio tiempo y foco de energía sosteniendo el rol formador de manera autónoma • Mentalidad adaptativa: gestión del cambio y flexibilidad ante la variabilidad diaria de la tienda • Sostener el foco formador sin perderlo ante urgencias e imprevistos operativos • La bitácora personal como herramienta de autogestión y de transferencia al puesto • Autogestión y mejora continua: ajustar la propia forma de enseñar sin esperar directrices centralizadas	**18**
3	**Storytelling, mentoría y coaching (GROW)** AE3: Seleccionar la herramienta formativa —storytelling, mentoría o coaching con el modelo GROW— que corresponde a cada situación formativa de tienda presentada en casos simulados, conforme a sus criterios y momentos de uso. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Cuándo instruir, cuándo mentorear y cuándo hacer coaching: tres herramientas, tres momentos • Storytelling: estructura narrativa simple para enseñar procedimientos y transmitir cultura • Construir una historia de tienda: situación, tensión y aprendizaje memorable • Mentoría (Kram): acompañar el desarrollo del colaborador en el mediano plazo • Transmitir experiencia y red de apoyo dentro del local; diseño del propio rol de mentor • Coaching conversacional (ICF): escucha activa y preguntas poderosas antes que respuestas • El modelo GROW (Meta–Realidad–Opciones–Voluntad) aplicado a conversaciones breves de tienda • Diferenciar preguntar de responder: que el colaborador construya su propia solución • Elegir la herramienta correcta según la situación, el estilo del colaborador y el objetivo	**20**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
4	**Formación en el puesto: andragogía, experiencia y ciclos ágiles** AE4: Analizar las instancias breves de formación en el puesto presentadas en casos simulados de tienda en cuanto a su coherencia con los principios de la andragogía, el aprendizaje experiencial y los ciclos ágiles. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Aprendizaje experiencial (Kolb): se aprende haciendo, reflexionando y experimentando, no solo escuchando • Andragogía (Knowles): cómo aprenden los adultos y por qué necesitan sentido y experiencia • Conectar el contenido con la experiencia previa y la motivación del colaborador • Diseño de instancias breves de formación en el puesto: objetivo, práctica y verificación • El modelo 70/20/10 aplicado: 10% formal, 20% social (pares), 70% experiencial (en tienda) • El puente entre el 10% formal y el 70% experiencial: la 'recogida' de lo aplicado • Metodologías ágiles (Manifiesto Ágil, Kanban): priorización visual, tableros y ciclos cortos • Organizar el trabajo formador en ciclos breves, con prioridades visibles y ajustes frecuentes • Mejora continua del propio método formador a partir de lo que funciona y lo que no	**22**
5	**Feedback estructurado y evaluación del impacto (Kirkpatrick)** AE5: Evaluar el impacto de la labor formadora en casos simulados de tienda, conforme al modelo situación–conducta–impacto, los cuatro niveles de Kirkpatrick y la evidencia observable. Nivel taxonómico: N5 Evaluar	• Feedback efectivo: específico, oportuno y orientado a la conducta observable, no a la persona • El modelo situación–conducta–impacto (SCI) para estructurar la retroalimentación • Feedback de refuerzo y feedback de ajuste: cuándo y cómo entregar cada uno • Práctica de feedback sobre casos de tienda: qué decir y qué evitar • Evaluación de la formación (Kirkpatrick): los cuatro niveles (reacción, aprendizaje, conducta, resultados) • Cómo saber si lo enseñado efectivamente se aprendió y se transfirió al puesto • Observación en tienda a 30–60 días: evidencia de que la formación se convirtió en conducta • Indicadores de negocio asociados: tiempo de incorporación, rotación temprana y clima • 'Sin datos eres solo una opinión más': decidir y ajustar con evidencia, no con percepción • Plan de acción personal como Jefe Docente: compromisos de aplicación en el local	**24**
	Total horas cronológicas		**100**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 100 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (16/18/20/22/24 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	3	4,5	2,5	1,5	4	0,5	**16**
2	3	4	2,5	2	6	0,5	**18**

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
3	3	4	2,5	2	8	0,5	**20**
4	3	4	2,5	2	10	0,5	**22**
5	3	3,5	2,5	2,5	10,5	2	**24**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los cinco módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.

Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «El rol formador y el estilo conductual (DISC)». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Autogestión y mentalidad adaptativa para sostener el rol». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Storytelling, mentoría y coaching (GROW)». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 4 (AE4): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Formación en el puesto: andragogía, experiencia y ciclos ágiles». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.

Módulo 5 (AE5): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Feedback estructurado y evaluación del impacto (Kirkpatrick)». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar todos los módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 5 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario o caso aplicado con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 13 preguntas que cubre los 5 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «El Desafío de Innovación en 'ElectroHogar'» (12 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 5 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «El Desafío de Formar al Equipo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «El desafío de la autogestión en la tienda» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «El desafío de la nueva colección» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE4	Resolución del caso simulado un caso en primera persona (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 4 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE5	Resolución del caso simulado «El desafío de medir el impacto» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 5 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al

procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Autoconocimiento y adaptación del estilo (AE1)	El estudiante demuestra conciencia de su propio estilo DISC y propone estrategias concretas para adaptar su comunicación y métodos de enseñanza/corrección a diferentes estilos conductuales de los colaboradores en el caso.	16%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Autogestión y mentalidad adaptativa (AE2)	El estudiante aplica principios de autogestión (Covey) y demuestra una mentalidad adaptativa al proponer cómo priorizar y sostener el rol formador frente a la variabilidad y urgencias de la operación diaria de la tienda.	18%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Uso estratégico de Storytelling, Mentoría y Coaching (AE3)	El estudiante selecciona y aplica estratégicamente Storytelling, Mentoría y Coaching (modelo GROW) como herramientas diferenciadas para abordar las necesidades de formación y desarrollo de los distintos perfiles de colaboradores en el caso.	20%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Diseño de instancias formativas ágiles y andragógicas (AE4)	El estudiante diseña instancias de formación breves, andragógicas y ágiles para el puesto de trabajo, considerando el aprendizaje experiencial y ciclos cortos de mejora continua, aplicables al contexto de 'ElectroHogar'.	22%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Evaluación del impacto y feedback efectivo (AE5)	El estudiante evalúa el impacto de la formación con los niveles de Kirkpatrick y evidencias observables, y diseña estrategias de feedback estructurado (SCI) para evaluar el aprendizaje y ajustar las acciones formativas en el puesto de venta.	24%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts