Diseño Instruccional

Técnicas de Comunicación Efectiva en el Ámbito Laboral

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de Comunicación Efectiva en el Ámbito Laboral
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	45 horas cronológicas
N° de módulos	5
Dirigido a	Asistentes administrativos que gestionan comunicación interna, ejecutivos de atención al cliente, supervisores de área que coordinan equipos y personal de recursos humanos que gestiona relaciones laborales en organizaciones.
Requisitos de ingreso	Manejo básico de herramientas digitales y acceso a internet. 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 la comunicación en situaciones del ámbito laboral en cuanto a la eficacia de los elementos del proceso comunicacional, de las técnicas verbales y no verbales y de las estrategias empleadas, conforme a los principios de la comunicación organizacional y a criterios de mejora del desempeño.

Verbo	Evaluar (N5: juzgar la eficacia de la comunicación y proponer la mejora que corresponde)
Objeto	la comunicación en situaciones laborales (elementos del proceso, técnicas verbales y no verbales, estrategias)
Condición	en el ámbito laboral, conforme a los principios de la comunicación organizacional y a criterios de mejora del desempeño

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Fundamentos de la comunicación efectiva en el ámbito laboral** AE1: Reconocer los fundamentos de la comunicación efectiva en el ámbito laboral —concepto, tipos de comunicación organizacional, características, principios, modelos y funciones— en situaciones de trabajo presentadas en casos simulados. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Concepto de comunicación efectiva en el trabajo e importancia en el entorno laboral • Tipos de comunicación organizacional y comunicación formal e informal • Características de la comunicación efectiva y principios de la comunicación interpersonal • Modelos de comunicación organizacional • Funciones de la comunicación en la empresa • Rol de la comunicación en el desempeño laboral	**7**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	**Elementos del proceso comunicacional en contextos laborales** AE2: Clasificar los elementos del proceso comunicacional —emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, barreras y retroalimentación— presentes en interacciones laborales presentadas en casos simulados, según su función en el proceso. Nivel taxonómico: N2 Comprender	• Emisor, receptor y mensaje; códigos y significados en la comunicación • Canales de comunicación en la organización y flujo de la comunicación en la empresa • Barreras y ruidos comunicacionales; factores que afectan la comunicación • Contexto comunicacional organizacional • Tipos de interacción comunicacional • Elementos y mecanismos de retroalimentación	**8**
3	**Técnicas de comunicación verbal y no verbal en el trabajo** AE3: Seleccionar las técnicas de comunicación verbal, no verbal, escrita y paralingüística que corresponden a interacciones laborales presentadas en casos simulados, conforme al criterio de coherencia entre el lenguaje verbal y el no verbal. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Comunicación verbal y expresión oral en el entorno laboral • Elementos de la comunicación no verbal y lenguaje corporal en la interacción • Uso del lenguaje en contextos laborales y comunicación escrita en el trabajo • Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal • Interpretación de señales no verbales • Paralingüística en la comunicación	**9**
4	**Estrategias de comunicación efectiva para la interacción laboral** AE4: Determinar las estrategias de comunicación efectiva —asertividad, escucha activa, retroalimentación, adaptación del mensaje y manejo de conflictos comunicacionales— que corresponden a escenarios laborales formales e informales presentados en casos simulados. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Comunicación asertiva en el trabajo y técnicas de escucha activa • Retroalimentación efectiva y adaptación del mensaje según el receptor • Estrategias de comunicación en equipos de trabajo • Manejo de conflictos comunicacionales • Comunicación en contextos formales e informales • Estrategias de claridad y precisión del mensaje	**10**
5	**Análisis y mejora de situaciones comunicacionales laborales** AE5: Evaluar situaciones comunicacionales del ámbito laboral presentadas en casos simulados en cuanto a sus errores, las estrategias empleadas y su impacto en el desempeño, con una propuesta de mejora fundada en los criterios de comunicación efectiva revisados en el curso. Nivel taxonómico: N5 Evaluar	• Análisis de casos de comunicación laboral e identificación de errores comunicacionales • Evaluación de estrategias comunicacionales y de interacciones laborales • Diagnóstico de problemas comunicacionales • Propuestas de mejora en la comunicación • Impacto de la comunicación en el desempeño laboral y análisis de comunicación en equipos • Mejora continua en la comunicación organizacional	**11**
	Total horas cronológicas		**45**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 45 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (7/8/9/10/11 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	2	1,5	1,5	0,5	1	0,5	**7**
2	2	1,5	1,5	1	1,5	0,5	**8**
3	2	2	1,5	1	2	0,5	**9**
4	2	2	1,5	1	3	0,5	**10**
5	2	2	1,5	1	2,5	2	**11**

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 «Fundamentos de la comunicación efectiva en el ámbito laboral». 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 «Elementos del proceso comunicacional en contextos laborales». 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 «Técnicas de comunicación verbal y no verbal en el trabajo». 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 «Estrategias de comunicación efectiva para la interacción laboral». 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 «Análisis y mejora de situaciones comunicacionales laborales». 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 12 preguntas que cubre los 5 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «El Desafío Comunicacional de 'EcoSoluciones Ltda.'» (12 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 4 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 del Informe de Lanzamiento» (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 nueva Coordinadora» (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 comunicación interna» (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 «El desafío de la nueva coordinación» (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 Rumor del Nuevo Horario» (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
Identificación de fundamentos y elementos de la comunicación	El estudiante identifica correctamente los fundamentos de la comunicación efectiva (AE1) y los elementos del proceso comunicacional (AE2) presentes en el caso, como barreras, canales y emisores/receptores, analizando su impacto en la situación de EcoSoluciones Ltda.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Análisis de técnicas de comunicación verbal, no verbal y paralingüística	El estudiante describe con precisión las técnicas de comunicación verbal, no verbal y paralingüística (AE3) empleadas por los personajes del caso, evaluando la coherencia entre ellas y su efecto en la interacción laboral.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Aplicación de estrategias de comunicación efectiva	El estudiante explica y propone de manera pertinente estrategias de comunicación efectiva (AE4) como la asertividad, escucha activa y retroalimentación, adaptándolas a los distintos escenarios organizacionales presentados en el caso para resolver los conflictos.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Diagnóstico y propuestas de mejora	El estudiante analiza las situaciones comunicacionales (AE5) en EcoSoluciones Ltda., identificando errores clave y diagnosticando problemas, y formula propuestas de mejora concretas y aplicables que contribuyan al desempeño organizacional.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts