

**CARTA DESCRIPTIVA**

**Nombre del curso:** Comunicación Efectiva  
**Fecha de impartición:** 5 de marzo de 2016  
**Duración total:** 1 hora

**Nombre quien diseño el curso:** Juan Antonio Castellanos Cardona  
**Numero de participantes:** 4  
**Lugar de instrucción:** Sala de capacitación

<b>Objetivo general:</b>	Al finalizar el curso los participantes seran capaces de aplicar el proceso de comunicación así como habilidades apropiadas, por medio de técnicas grupales, para tener una comunicación efectiva en su organización.
<b>Requerimientos materiales:</b>	Lista de asistencia, hoja de lotería de personalidad, hojas blancas, cuestionarios, lapices, manuales del participante, encuesta de satisfacción, guías de observación, lista de verificación, presentacion PPT, lista de preguntas.
<b>Requerimientos de equipo:</b>	Proyector, computadora, reproductor DVD, bocinas

**Requisitos de ingreso de los participantes**

**Perfil:** Profesional del área administrativa con necesidades de mejorar su comunicación con los demás.  
**Conocimientos:** Lenguaje.  
**Habilidades:** Relaciones humanas.

Contenido del Curso											
No.	Contenido temático (Tema y subtema)	Objetivos de Aprendizaje (particulares)	Duración de actividad	Tiempo acumulado	Descripción de las actividades instrucción-aprendizaje		Técnicas de instrucción	Tecnicas Grupales	Materiales Didacticos y equipo	Estrategias de evaluación	
					Instructor	Participante				Instrumento	Evidencia
	Comprueba la existencia y funcionamiento de recursos		5		Realiza pruebas de equipo, revisa mobiliario y equipo, suficiencia del material, con lista de verificación. Verifica la visibilidad según con las características del aula.				Lista de verificación		
	Lista de asistencia		Previo al inicio		Mientras preparo la sala, se pasa la lista de asistencia	El participante se anota en la lista de asistencia			Lista de asistencia		
<b>Apertura</b>											
1	Presentaciones. Actividad integradora		2	2	Exponer el nombre del curso. Presentación: Usar lotería de personalidades. Comentar objetivo, instrucciones, participar con el grupo, tiempo de duración, controlar el tiempo. Realizar la presentación de cada participante. Presentarse el instructor, comentando sus gustos personales.	Pedir a cada participante si cumple con lo que dice la casilla, pone su nombre. Llenar lotería con nombres.		Rompehielo	Proyector Hoja de lotería, presentación PPT		
2	Presentación de los objetivos del curso y el temario		1	3	Presenta los objetivos del curso y como lograrlos, así como el temario. Preguntar la experiencia previa del tema.	Escucha y analiza objetivos y temario. Comenta experiencia.			Proyector		
3	Descripción beneficios, relacionando con experiencia laboral y personal		1	4	Frase "Hablar no es comunicarse". Comentar el beneficio del tema, su importancia y lo que puede lograr la buena comunicación. Realiza preguntas sobre experiencia del tema.	Escucha los comentarios			Proyector		
4	Descripción del desarrollo del curso		1	5	El curso será de 1 hora en 1 sesión. Existen muchas técnicas grupales para poner en práctica los temas.	Comentar propuesta de recesos. Poner atención			Proyector		
5	Acordar las expectativas con participantes		1	6	Pasar a los participantes una hoja, anotar una expectativa sobre el curso y una del instructor. Leer rápido para ajustar sobre el objetivo y necesidades.	Anota una expectativa del curso y una de instructor.			Hojas blancas		
6	Acordar reglas de operación		1	7	Presentar las reglas del juego, pedir otras para acordarlas.	Escucha, propone y acepta.			Proyector		
7	Acordar el contrato de aprendizaje		1	8	Acordar contrato moral, lo que están dispuestos a aportar para lograr los objetivos y expectativas.	Escucha, propone y acepta.			Proyecto, formato		
8	Explicación de la forma de evaluar en todo el curso		1	9	Explicar los momentos de aplicación (inicial, intermedia y final), los criterios a utilizar (cantidad de preguntas, reactivos, peso), tipos de evaluación (cuestionario escrito, guía de observación) y los instrumentos (cuestionario y guías).	Escucha y anotar					
9	Evaluación diagnostica		2	11	Menciona alcance e instrucciones, el tiempo. Aclara dudas.	Responde concretamente			Cuestionario inicial, lapices	Cuestionario con 3 reactivos	Diagnóstico de ingreso
<b>Desarrollo</b>											
	Objetivo particular: Al terminar el tema los participantes identificarán las barreras que		4	15	Introducción: Presenta el objetivo del tema. Hacer una introducción al tema comentando la importancia con algunos ejemplos contenidos en la presentación; exponer diferentes conceptos para construir uno propio para que sea comprendido; diferenciar los tipos de comunicación verbal y no verbal y la importancia de este último; y el proceso y sus elementos y cuales son los factores críticos donde puede fallar la comunicación.	Escuchar y tomar notas de las diapositivas. Escribir los ejemplos, hacer preguntas de			Proyector con Manual del participante, presentación PPT		

1	Tema 1. Barreras que limitan la comunicación efectiva	Identificar las barreras que limitan la comunicación efectiva por medio de estudio de casos, para evitar propiciar su presencia.	4	22	Desarrolla el contenido: Exponer una primera categoría de barreras que limitan la comunicación de acuerdo a los factores críticos. Expresar ejemplos de cada uno de las barreras para dejar más claro cada punto. Usa ejemplos de la vida profesional y cotidiana.	Levan los ejemplos, hacer preguntas de los temas y dar opiniones sobre el concepto y los factores críticos. Responder las preguntas.	Expositiva		Proyector			
			2	24	Síntesis, con énfasis de lo sobresaliente del mensaje. Expresar que debe evitarse la generación de barreras para potencializar la comunicación. Hacer preguntas dirigidas a los participantes. Menciona alcance, instrucciones y tiempo de la evaluación. Preguntando sobre aplicación de temas al contexto				Cuestionario	Cuestionario verbal de 3 preguntas	Tipos de barreras identificadas	
2	Ajuste de objetivo, expectativas, repaso y aclaración de dudas		2	26	Verificar la comprensión. Preguntando sobre conocimientos adquiridos							
3	De pie		1	27	Solicita ponerse de pie y presentarse con su compañero de la izquierda y después de la derecha	Ejecuta ejercicio para activarse		Energizante				
4	Tema 2: Proceso de escucha activa y seguir instrucciones	Objetivo particular: Al terminar el tema los participantes practicarán la escucha activa por medio de ejercicios grupales para poder realizar las actividades completas en la organización.	4	31	Preparación: Presenta el objetivo del tema y de la actividad. Exponer una introducción de los temas de "seguir instrucciones" y "el escucha activa", indicando los puntos principales. Leer el tema en sus manuales para preparar la demostración.	Realizar preguntas. Realizan la práctica: Por cada equipo formado pasaran 2 personas para representar el seguir instrucciones dadas por el instructor.	Demostrativa		Proyector Manual del participante			
			4	38	Demostración: Ejemplifica la actividad. Explicar los 3 pasos para seguir instrucciones y los elementos que deben incluir para lograr la escucha activa. Debe ponerse atención en cada paso para que quede claro sino repetir. Usa ejemplos de la vida profesional y cotidiana.				Manual del participante / Guía de observación	Guía de observación con 3 reactivos	Secuencia de pasos correctos practicados	
			4	42	Retroalimentación de la práctica: Comentar los puntos que tuvieron incompletos, que faltó para incluir todos los aspectos. Relacionar los aspectos que experimentan en la organización. Preguntando sobre aplicación de temas al contexto							
5	Tema 3: Comunicación organizacional y su desarrollo apropiado	Objetivo particular: Al terminar el tema los participantes reconocerán medios de comunicación en las organizaciones con el estudio de los medios apropiados para su aplicación interna en la organización.	4	46	Introducción: Menciona el tema a discutir. Exponer los diferentes medios de comunicación organizacional formales y no formales (vertical, horizontal, rumor). Divide al grupo en subgrupos! Abre la discusión y propicia la participación: Cuestiona a los equipos para determinar las mejores maneras de comunicarse y que características debe tener esos medios: escrito (memo, oficio) y verbal (radio, tel.). Enfatizar los problemas comunes.	Discusión: Por cada equipo debatir sobre el cuestionamiento de los medios apropiados en su organización y escribir los puntos de vistas para explicar frente a todos.	Dialogo – discusión		Manual del participante	Proyector	Guía de observación con 9 reactivos	Lista de medios de comunicación reconocidos
			4	50	Conclusiones del tema: Hacer correcciones sobre los medios y su aplicación para una mejor comunicación. Termina con los aspectos más importantes que comentaron de cada equipo. Preguntando sobre aplicación de temas al contexto				Conclusiones: Cada equipo expone sus puntos de vistas y se retroalimenta las opiniones de los demás.			
<b>Cierre</b>												
1	Resumen General		1	51	Solicitar a los participantes expresen con una palabra el punto más importante del tema de manera individual.	Externar una palabra resumiendo el impacto de la comunicación		Cierre	Proyector , presentación PPT			
2	Conclusiones del contenido temático		2	53	Menciona los logros alcanzados y pregunta sobre la aplicación del tema, su utilidad en la vida profesional y personal. Expresar los beneficios de comunicarse efectivamente y las ventajas en su interacción.	Escuchar y hacer comentarios sobre la aplicación del tema.						
3	Revisar cumplimiento de objetivos y expectativas		1	54	Exponer lo realizado en el curso contra el objetivo y las expectativas expresadas para comparar y ajustar. Analizar que faltó.	Analizar información, comentar cómo se logro			Hoja de expectativas			
4	Evaluación sumativa		2	56	Aplicar evaluación final, pedir a asistente que la evalúe. Menciona alcance, instrucciones y tiempo.	Responde concretamente			Cuestionario	Cuestionario con 3 reactivos	Resultados del aprendizaje	
5	Acciones de continuidad del aprendizaje		1	57	Comenta otros cursos relacionados o libros para el seguimiento del tema.	Anota recomendaciones						
6	Compromiso de aplicación del aprendizaje		1	58	Explicar el propósito del compromiso; orienta el compromiso individual con un formato y llenando un programa de implantación.	Llenar su compromiso			Compromiso del curso			
7	Evaluación de satisfacción		2	60	Solicita que puedan contestar la evaluación del instructor. Explica instrucciones, aclara dudas.	Responden la encuesta			Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción	Retroalimentación	

Juan Antonio Castellanos Cardona  
Nombre y Firma del Diseñador

Diana Landin Campos  
Nombre y Firma del Instructor

**Recomendaciones para la impartición:**

- Dirigir la mirada a todos los participantes.
- Mantener una postura dinámica dentro del espacio de capacitación.
- Aclarando los tecnicismos.

- Tener cambios en el volumen de voz.
- Usar un tono de voz audible.
- Realizar ajustes según características del grupo.
- Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos según las recomendaciones didácticas.