

DOCUMENTO DE PLANEACIÓN DEL CURSO

Nombre del curso: Comunicación Efectiva

Nombre quien diseño el curso: Juan Antonio Castellanos Cardona

Fecha de impartición: 30 de julio de 2021

Numero de participantes: 4

Duración total: 2 horas

Lugar de instrucción: Sala de capacitación

Propósito/Beneficio del Curso/Sesión:	La comunicación es una habilidad muy importante en toda organización para el logro de las metas y generar un ambiente cordial de trabajo. Este curso está diseñado considerando los temas con practicas para lograr esa habilidad de forma inicial.
Objetivo general /resultado de aprendizaje:	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.
Requerimientos materiales:	manuales del participante, lista de asistencia, hoja de lotería de personalidad, hojas blancas, cuestionarios, lapices, encuesta de satisfacción, guías de observación, presentación PPT.
Requerimientos de equipo y otros:	Poyector, computadora, bocina, mobiliario (mesa, sillas, mantel), servicios (baño, coffe break), instalaciones (conexión eléctrica).
Requisitos de ingreso de los participantes/capacitandos	
Perfil de los participantes/capacitandos: Profesional del área administrativa con necesidades de mejorar su comunicación con los demás.	
Conocimientos: Lenguaje.	
Habilidades: Relaciones humanas.	

Contenido temático del curso

No.	Contenido temático (módulo/tema/apartado/ unidad/etapa)	Objetivos particulares/resultados parciales	Duración por actividad	Duración parcial por tema/ unidad.	Tiempo acumulado	Descripción de las actividades a desarrollar /instrucción-aprendizaje, manera de organizar al grupo y su forma de interacción.		Técnicas de instrucción	Tecnicas Grupales	Recursos/ Materiales didácticos y equipo de apoyo	Referencia bibliográfica/ fuente de información	Estrategias de evaluación / Formas de medir el aprendizaje	
						Facilitador/Instructor/Capacitador/Formador	Participantes/Capacitandos					Técnica e instrumento	Evidencia
	Comprueba la existencia y funcionamiento de recursos		5			Con la lista de verificación: realiza pruebas del equipo, revisar mobiliario y equipo, suficiencia del materiales y servicios. Verifica la visibilidad según con las características del aula y condiciones de interacción.				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			

Momento de la capacitación: Inicio/Encuadre/Apertura

1	Presentaciones		3	17	3	Exponer el nombre del curso. Presentación: Usar lotería de personalidades. Comentar objetivo, instrucciones, tiempo de duración. Participar con el grupo. Incluir la presentación de los participantes. Controlar el tiempo.	Pedir a cada participante si cumple con lo que dice la casilla, pone su nombre. Llenar lotería con nombres.		Rompehielo / integración	Proyector Hojas de lotería, presentación PPT			
2	Presentación de los objetivos del curso y el temario		1		4	Presenta los objetivos del curso y como lograrlos, así como el temario.	Escucha y analiza objetivos y temario. Comenta experiencia.			Proyector			
3	Beneficios del curso relacionando con experiencia laboral o personal		1		5	Frase "Hablar no es comunicarse". Comentar el beneficio del tema, su importancia y lo que puede lograr la buena comunicación. Realiza preguntas sobre experiencias laboral o personal.	Escucha los comentarios			Proyector			
4	Descripción del desarrollo del curso		1		6	El curso será de 2 hora en 1 sesión. Existen técnicas para poner en práctica los temas. Hace preguntas para crear un ambiente participativo.	Comentar propuesta de recesos. Poner atención			Proyector			
5	Acordar las expectativas con participantes		2		8	Pasar a los participantes una hoja, anotar una expectativa sobre el curso y una del instructor. Clarificar su alcance del curso.	Anota una expectativa del curso y una de instructor.			Hojas blancas			
6	Acordar reglas de operación, participación y convivencia		2		10	Presentar las reglas del juego, pedir otras para acordarlas, sobre condiciones de interacción. Mencionar que hagan el mejor aprovechamiento de los materiales para un uso sustentable.	Escucha, propone y acepta.			Proyector			
7	Acordar el contrato de aprendizaje		2		12	Acordar contrato moral, lo que están dispuestos a aportar para lograr los objetivos y expectativas.	Escucha, propone y acepta.			Proyecto, hoja blanca			
8	Explicación de la forma de evaluar/verificar el aprendizaje		2		14	Explicar los momentos de evaluación (inicial, intermedia y final), los criterios a utilizar (cantidad de preguntas, beneficios/finalidad reactivos, peso), tipos y formas de evaluación (cuestionario escrito, guía de observación) y el seguimiento en la aplicación, los instrumentos (cuestionario y guías).	Escucha y anotar			Proyector			
9	Evaluación diagnóstica		3		17	Menciona alcance e instrucciones, el tiempo. Aclara dudas.	Responde concretamente			Cuestionarios, lapices		Documental. Cuestionario con 3 reactivos	Diagnóstico de ingreso

Momento de la capacitación: Desarrollo

Contenido temático del curso													
No.	Contenido temático (módulo/tema/apartado/ unidad/etapa)	Objetivos particulares/resultados parciales	Duración por actividad	Duración parcial por tema/ unidad.	Tiempo acumulado	Descripción de las actividades a desarrollar /instrucción-aprendizaje, manera de organizar al grupo y su forma de interacción.		Técnicas de instrucción	Tecnicas Grupales	Recursos/ Materiales didácticos y equipo de apoyo	Referencia bibliográfica/ fuente de información	Estrategias de evaluación / Formas de medir el aprendizaje	
						Facilitador/Instructor/Capacitador/Formador	Participantes/Capacitandos					Técnica e instrumento	Evidencia
1	Tema 1. Barreras que limitan la comunicación efectiva	Objetivo particular/resultado parcial: Al terminar el tema los participantes identificarán las barreras que limitan la comunicación efectiva por medio de estudio de casos, para evitar propiciar su presencia.	3	22	20	Introducción: Presenta el objetivo del tema. Hacer una introducción al tema, promoviendo su interés; pregunta sobre sus conocimientos previos . 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.	Comenta sobre su experiencia y conocimientos.	Expositiva		Proyector con Manual del participante, presentación PPT	POZO LITE, Marisa del. CULTURA EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN INTERNA. Su influencia en la gestión estratégica". 1997. México		
			15		35	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 del tema y su contexto . Preguntar directamente a varios participantes para verificar la comprensión. Responde sus dudas.	Escuchar y tomar notas de las diapositivas. Escribir los ejemplos, hacer preguntas de los temas y dar opiniones sobre el concepto y los factores críticos. Responder las preguntas.			Proyector con Manual del participante, presentación PPT			
			4		39	Síntesis, con énfasis de lo sobresaliente del mensaje. Expresar que debe evitarse la generación de barreras para potencializar la comunicación. Promover que realicen una síntesis de la exposición. Pregunta sobre la utilidad de lo aprendido. Menciona alcance, instrucciones y tiempo de la evaluación	Hace la síntesis de lo sobresaliente del mensaje. Expresa lo que considera útil sobre lo aprendido. Responde evaluación.			Proyector con Manual del participante, presentación PPT			
		Evaluación formativa / intermedia		2	2	41	Mencionar alcance, instrucciones y tiempo. Aplicar evaluación. Aclarar dudas.	Preguntar dudas. Responde concretamente			Cuestionarios, lapices		Documental. Cuestionario verbal de 3 preguntas
2	Ajuste de objetivo, expectativas, repaso y aclaración de dudas (usar técnica de comprensión de contenidos). Recordar las reglas del curso.		8	8	49	Verificar la comprensión. Preguntando sobre conocimientos adquiridos	Responder a preguntas.						
3	De pie		5	5	54	Solicita ponerse de pie y presentarse con su compañero de la izquierda y después de la derecha. Usar técnica para promover emociones positivas: decir que fue lo primero que pensaron al ver a su compañero de al lado.	Ejecuta ejercicio para activarse y generar emociones positivas.		Energizante				
4	Tema 2: Proceso de escucha activa y seguir instrucciones	Objetivo particular/resultado parcial: Al terminar el tema los participantes practicarán la escucha activa por medio de ejercicios grupales para poder realizar las actividades completas en la organización.	2	23	56	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. Explica el grado de dominio a lograr al terminar la actividad. Invitar a todos a participar.		Demostrativa		Proyector con Manual del participante, presentación PPT	Vaamonde, L.M. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN HOY. 1994. Mc Graw- Hill, México		
			17		73	Demostración: Ejemplificar la actividad. Explicar los 3 pasos para seguir instrucciones y los elementos que deben incluir para lograr la escucha activa. Resolver dudas sobre la demostración. Permitir que realicen la práctica. Supervisa la realización.	Ejercitación Realizar preguntas. Realizan la práctica: Por cada equipo formado pasaran 2 personas para representar el seguir instrucciones dadas por el instructor.			Proyector con Manual del participante, presentación PPT			
			4		77	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. Preguntar sobre la utilidad de lo aprendido. Brinda retroalimentación positiva.	Recibe la retroalimentación. Responde la utilidad identificada.			Hojas y lápices			
		Evaluación formativa / intermedia		2	2	79	Mencionar alcance, instrucciones y tiempo. Aplicar evaluación. Aclarar dudas.	Preguntar dudas. Realizar demostración con guía.			Guía de observación		De campo. Guía de observación con 3 reactivos

Contenido temático del curso													
No.	Contenido temático (módulo/tema/apartado/ unidad/etapa)	Objetivos particulares/resultados parciales	Duración por actividad	Duración parcial por tema/ unidad.	Tiempo acumulado	Descripción de las actividades a desarrollar /instrucción-aprendizaje, manera de organizar al grupo y su forma de interacción.		Técnicas de instrucción	Tecnicas Grupales	Recursos/ Materiales didácticos y equipo de apoyo	Referencia bibliográfica/ fuente de información	Estrategias de evaluación / Formas de medir el aprendizaje	
						Facilitador/Instructor/Capacitador/Formador	Participantes/Capacitandos					Técnica e Instrumento	Evidencia
5	Tema 3: Comunicación organizacional y su desarrollo apropiado	Objetivo particular/resultado parcial: 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.	15	23	94	Introducción: Presenta la actividad y propósito para despertar interés. Menciona el tema a dialogar. Indica las instrucciones, tiempo, reglas de participación. Exponer los diferentes medios de comunicación organizacional formales y no formales (vertical, horizontal, rumor). Invitar a todos a participar en la actividad de fomento de solución de problemas/ descubrimiento/ logros / caso. ¡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. Moderar la discusión. Vigila el cumplimiento de las reglas y tiempos.	Hacer preguntar de sus dudas. Discusión: Por 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 - debate		Manual del participante Proyector y presentación PPT Hojas blancas	Fremont E. Ksdt. ADMINISTRACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. 1989. Mc Graw Hill. México.		
			8		102	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 las conclusiones y su utilidad de la actividad. Brinda retroalimentación positiva.	Conclusiones: Cada equipo expone sus puntos de vistas y se retroalimenta las opiniones de los demás. Comentan sus conclusiones y la utilidad de la actividad.			Hojas y lápices			
				Evaluación formativa / intermedia		2	2	104	Mencionar alcance, instrucciones y tiempo. Aplicar evaluación. Aclarar dudas.	Preguntar dudas. Realizar demostración con guía.			Guía de observación
Momento de la capacitación: Cierre/Clausura													
1	Resumen General		3	16	107	Solicitar a los participantes expresen con una palabra el punto más importante del tema de manera individual. (usar técnica de comprensión de contenidos). Preguntar sobre los conocimientos adquiridos.	Externar una palabra resumiendo el impacto de la comunicación		Cierre	Proyector , presentación PPT			
2	Conclusiones del contenido temático		2		109	Menciona los logros alcanzados y lo que falta por abordar. Promover comentarios sobre la utilidad de los temas en lo profesional, laboral y personal. Preguntar sobre la aplicación en su contexto. Expresar los beneficios de comunicarse efectivamente y las ventajas en su interacción. Mencionar que los errores o fallas presentadas son oportunidades para fortalecer el aprendizaje.	Escuchar y hacer comentarios sobre la aplicación del tema. Responder.			Proyector			
3	Revisar cumplimiento de objetivos y expectativas		2		111	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	Evaluacion sumativa/ final		3		114	Mencionar alcance, instrucciones y tiempo. Aplicar evaluación. Aclarar dudas.	Preguntar dudas. Responde concretamente			Cuestionarios, lapices		Documental. Cuestionario con 3 reactivos	Resultados del aprendizaje
5	Acciones de continuidad del aprendizaje		2		116	Comenta otros cursos relacionados o libros para el seguimiento del tema.	Anota recomendaciones			Proyector	Gibson L. James. LAS ORGANIZACIONES. 1994. Addison-Wesley Iberoamericana. México.		
6	Compromiso de aplicación del aprendizaje		2		118	Explicar el propósito del compromiso; orienta el compromiso individual con un formato y llenando un <u>programa de implantación.</u>	Llenar su compromiso			Compromiso del curso			
7	Evaluación de satisfacción		2		120	Mencionar alcance/finalidad. Explica instrucciones, aclara dudas. Solicita contestar la evaluación.	Preguntar dudas. Responden la encuesta			Encuesta de satisfacción		Documental. Encuesta de satisfacción	Retroalimentación

Juan Antonio Castellanos Cardona
Nombre y Firma del Diseñador

Diana Landín Campos
Nombre y Firma del Instructor

Recomendaciones para la impartición:

- Dirigir la mirada a todos los participantes acorde a las condiciones de interacción.
- Mantener una postura dinámica dentro del espacio de capacitación.
- Aclarando los tecnicismos.
- Empleando expresiones faciales, ademanes y/o posturas congruentes con el contenido.

- Tener cambios en el volumen y entonación de voz.
- Usar variantes de tono/modulación lingüística en la comunicación.
- Maneja los equipos, materiales, y apoyos didácticos según las recomendaciones didácticas.
- Permitir la visibilidad de los apoyos didácticos.

Curso de formación:

Mínimo 2 horas, puede durar una sesión de 2 horas - real o simulada.

Al menos 4 participantes: todos físicamente, o 2 presenciales y 2 vía remota sincrónica (con condiciones adecuadas de visualización y audio para correcta interacción entre participantes, materiales, evaluaciones y recursos didácticos. Apoyarse en herramientas digitales.