



# COMUNICACIÓN

PLAN FORMATIVO Y CONTENIDO



1

MARCO **CONCEPTUAL**

2

PLAN **FORMATIVO**

3

RESUMEN **SESIONES**

4

PLANIFICACIÓN **SESIÓN 1**

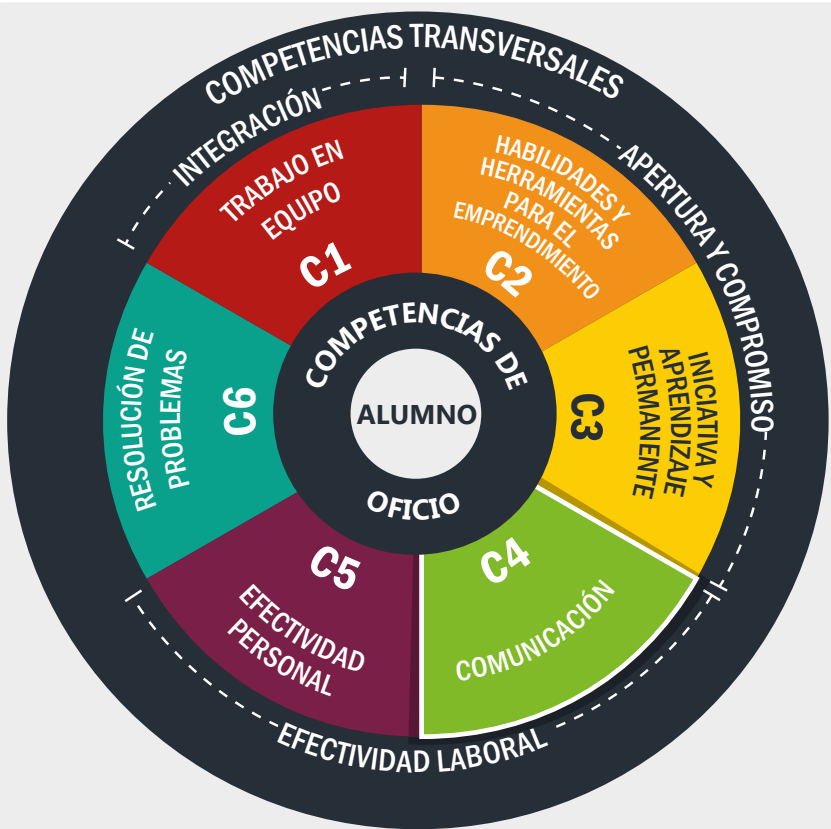
5

PLANIFICACIÓN **SESIÓN 2**

La Competencia Comunicación se presenta, dentro de un contexto macro de desarrollo de habilidades, como la quinta competencia a ser desarrollada. Esto obedece una lógica de desarrollo de habilidades pensada para construir y potenciar el aprendizaje a medida que se avanza en los módulos, en los que, con cada habilidad adquirida se obtienen más herramientas para fortalecer la adquisición de conoci-

mientos y habilidades en los módulos sucesivos.

Tal como se ha tratado en los primeros módulos la integración y el compromiso de los participantes, este módulo busca contribuir a la futura efectividad laboral de las personas, potenciando su capacidad de comunicación y relacionamiento con el entorno.



## RECURSOS PEDAGÓGICOS



PROYECTO GRUPAL TRANSVERSAL

TAREAS INDIVIDUALES

Figura 1: Modelo de ejecución de Competencias Transversales

Según el modelo propuesto, en donde se transita por las distintas habilidades transversales definidas en el programa, la habilidad de "Comunicación" es la quinta a entrenar y a su vez es la que pone fin al hito 1 en el cual se desarrolla el primer momento de evaluación del programa de habilidades Transversales.

En este módulo se trabaja y aborda la capacidad de las y los participan-

tes para expresar y comprender un mensaje de manera efectiva en el servicio de su empleabilidad.

Con todo lo anterior, y tomando como principal insumo el Catálogo de Competencias Transversales para el Trabajo ChileValora-SENCE, se define la competencia de Comunicación junto con un correspondiente grupo de indicadores, descritos en la siguiente tabla:

COMPETENCIA COMUNICACIÓN	
COMPETENCIA	Comprende y se expresa verbalmente, no verbalmente y por escrito, con diversos propósitos comunicativos en la relación con otros.
INDICADORES	1. Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos
	2. Comprende diversos mensajes orales
	3. Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos
	4. Lee y comprende diversos mensajes escritos
	5. Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.
	6. Utiliza el lenguaje no verbal como herramienta de expresión y comprensión en contextos comunicativos



# - MARCO - CONCEPTUAL

# COMUNICACIÓN HUMANA

La comunicación corresponde a un proceso de socialización con otros(as), en el que nos expresamos de manera oral, escrita o gestual, a modo de expresar una idea, sentimientos, pensamientos, generar vínculos con nuevas personas, entre otros. La comunicación va mucho más allá de la palabra que estamos expresando (lenguaje verbal) y se nutre a su vez de otros tipos de recursos como son el lenguaje no verbal y el lenguaje paraverbal. El lenguaje no verbal está constituido por elementos asociados a la corporalidad, la posición de nuestro cuerpo, nuestros movimientos, la proximidad que establecemos con las otras personas, nuestros gestos y expresiones faciales. Ahora bien, en el lenguaje no verbal se incluyen además los símbolos, íconos e imágenes, tales como las señaléticas de tránsito, el símbolo de “No fumar”, o por ejemplo el considerar el color negro como representación del luto. El lenguaje paraverbal, por su parte, se relaciona con la voz, la entonación, la velocidad, el tono y el timbre. Todos estos elementos son decisivos a la hora de entender cómo el otro decodifica el mensaje que yo le estoy entregando, y viceversa.

Para profundizar sobre qué es la comunicación y los elementos que la componen, te sugerimos indagar en los siguientes enlaces:

Ministerio de Educación de España. (2007). Elementos de la comunicación. abril, 2016, de Ministerio de Educación de España.

Recuperado desde:

[http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/eso1/t1/teoria\\_1.htm](http://recursos.cnice.mec.es/lengua/profesores/eso1/t1/teoria_1.htm)

Centros comunitarios de aprendizaje. Tipos de comunicación. Abril, 2016, de Centros comunitarios de aprendizaje

Recuperado desde:

[http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/contenido\\_tiposcom.htm](http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/contenido_tiposcom.htm)

EducarChile. (2012). Practicar la comunicación verbal, no verbal y paraverbal. Abril, 2016, de EducarChile.

Recuperado desde:

<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=206823>

# EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA

La expresión oral y escrita forman parte del Lenguaje Verbal. El Lenguaje verbal es aquel mediante el cual se transmite información (ideas, sentimientos, hechos) a través de las palabras, y puede producirse de manera presencial (conversación cara a cara), en línea (WhatsApp, correo electrónico) o a distancia (mediante llamadas telefónicas), de manera oral o escrita. Para profundizar sobre el lenguaje verbal y las diferencias entre la expresión oral y escrita, te sugerimos indagar en los siguientes enlaces:



Badía, J.. Características y reglas para la mejor elaboración de un documento administrativo. Mayo, 2016, de Lenguaje administrativo. Recuperado desde:

<http://lenguajeadministrativo.com/caracteristicas-y-reglas-en-la-elaboracion-de-un-documento-administrativo/>

Icarito. Cuadro comparativo entre el lenguaje oral y el lenguaje escrito. Abril, 2017, de Icarito. Recuperado desde:

<http://www.icarito.cl/2009/12/95-8630-9-2-diferencias-entre-el-lenguaje-oral-y-escrito.shtml/>

Profesor en línea. Comunicación verbal y comunicación no verbal. Abril, 2016, de Profesor en Línea. Recuperado desde:

<http://www.profesorenlinea.cl/castellano/ComunicaconVerbalyNoVerbal.htm>

RODAS. Lenguaje verbal. Abril, 2016, de RODAS, Repositorio de Objetos de Aprendizaje de la Universidad de Sevilla. Recuperado desde:

[https://rodas5.us.es/file/ed60c2a2-ee9e-666a-188d-189a4ffe9042/1/capitulo5\\_SCORM.zip/pagina\\_06.htm](https://rodas5.us.es/file/ed60c2a2-ee9e-666a-188d-189a4ffe9042/1/capitulo5_SCORM.zip/pagina_06.htm)

A continuación, dejamos distintos enlaces con material al cual es posible consultar con respecto a la elaboración de documentos escritos (Currículum Vitae, Carta de presentación, Memorando y Correo electrónico).

### **Curriculum Vitae**

El Curriculum Vitae es una herramienta de presentación que define a cada persona de manera profesional, en él se exponen los datos personales, datos de formación, experiencia laboral y valores añadidos que guarden relación con el puesto al que se está postulando.

### **Carta de Presentación**

La carta de presentación es un recurso que acompaña al curriculum vitae, en ella no se describen conocimientos ni experiencias (esto va en el CV), en ella se exponen aquellas actitudes que reflejan el interés que se tiene por la empresa y el puesto de trabajo al que se postula, además se observa la capacidad de comunicación e incluso dejar ver una parte de la personalidad.

### **Memorando**

El memorando es un documento de uso interno para las empresas, siendo utilizada como un medio de comunicación entre los distintos funcionarios, departamentos o secciones de una empresa. Tiene como fin establecer normas o circunstancias de importancia que los trabajadores deben tener en cuenta para el correcto desempeño laboral.

### **Correo electrónico**

Servicio gratuito en el que se puede enviar y recibir mensajes de manera instantánea a través de Internet. Se pueden tener cuentas personales o del trabajo.

Para más información se sugiere visitar el siguiente enlace:

Modelo Curriculum. Reglas básicas para escribir el currículum. Enero, 2017, recuperado desde:

<http://www.modelocurrículum.net/reglas-basicas-paraescribir-el-currículum.html>

Para más información se sugiere visitar el siguiente enlace:

Modelo Curriculum. Cómo escribir la carta de presentación. Abril, 2016, de Modelo Curriculum.

Recuperado desde:

<http://www.modelocurrículum.net/como-escribir-la-carta-de-presentacion.html>

Para más información se sugiere visitar el siguiente enlace:

Importancia. Importancia del Memorando. Abril, 2016, de Importancia.

Recuperado desde:

<http://www.importancia.org/memorando.php>

Alto Nivel. (2013). 11 buenas prácticas para redactar un mail profesional. Abril, 2016, Recuperado desde:

<http://www.altonivel.com.mx/35929-como-redactar-un-correo-electronico-profesional.html>



# LENGUAJE NO VERBAL Y LENGUAJE PARAVERBAL

Como se menciona anteriormente, el lenguaje no verbal está constituido por elementos asociados a la corporalidad, la posición de nuestro cuerpo, nuestros movimientos, la proximidad que establecemos con las otras personas y nuestros gestos y expresiones faciales. El lenguaje para verbal, por su parte, se relaciona con la voz, la entonación, la velocidad, el tono y el timbre. Todos estos elementos son decisivos a la hora de entender cómo el otro decodifica el mensaje que yo le estoy entregando, y viceversa, aportando distintos significados y sentidos a las situaciones comunicativas.

Para profundizar sobre el lenguaje no verbal y para verbal, las diferencias entre estos y algunos ejemplos, te sugerimos indagar en los siguientes enlaces:

EducarChile. Definición de Comunicación. Abril, 2016, de EducarChile.  
Recuperado desde:

[http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0029/File/Objetos\\_Didacticos/TPEmpleabilidad/modulo3/Recursos\\_conceptuales\\_COMUNICACION\\_NO%20VERBAL.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0029/File/Objetos_Didacticos/TPEmpleabilidad/modulo3/Recursos_conceptuales_COMUNICACION_NO%20VERBAL.pdf)

Toledo, C.. (2015). Lenguaje corporal y comunicación no verbal. Abril, 2016, de Análisis no verbal.

Recuperado desde:

<http://www.analisisnoverbal.com/lenguaje-corporal-y-comunicacion-no-verbal/>

# ASERTIVIDAD

La asertividad es la habilidad social que desarrollan las personas para expresar de manera oportuna y honesta sus propios sentimientos y pensamientos, cuidando la relación con los otros miembros del proceso comunicativo y procurando no pasar por sobre los derechos del otro.

Para profundizar sobre la asertividad y algunos ejemplos, te sugerimos indagar en los siguientes enlaces:

Universidad de Cádiz. Asertividad. Abril, 2016, de Universidad de Cádiz.  
Recuperado desde:

[http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=162:asertividad&catid=55:competencias](http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=162:asertividad&catid=55:competencias)

Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E.(2010) Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Recuperado desde:

[http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/comunicacion\\_asertiva.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/comunicacion_asertiva.pdf)

# RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA

La retroalimentación constructiva es un ejemplo de cómo se pone en práctica la asertividad. Lo que se busca con esta herramienta es lograr que la otra persona conozca cuáles son sus debilidades y fortalezas, para que de esta manera ella/él puedan mejorar sus comportamientos o desempeño laboral o reforzar aquellos aspectos positivos, dependiendo de cuál sea el caso. La retroalimentación constructiva se caracteriza por ser un aporte en la comunicación efectiva, contribuyendo a las buenas relaciones interpersonales y al trabajo en equipo, de manera tal que esta retroalimentación se fundamenta en opiniones claras, precisas y con argumentos y ejemplos concretos y descriptivos. Es por esto, que se afirma que la retroalimentación constructiva es una herramienta que debe ser trabajada como un recurso que permita enriquecer las relaciones interpersonales, entre ellas, las relaciones laborales.

Quiminet. (2012). 5 tips para dar retroalimentación constructiva.

Abril, 2016, de Quiminet.

Recuperado desde:

<http://www.quiminet.com/empresas/5-tips-para-dar-retroalimentacion-constructiva-3357880.htm>

## MÓDULO FORMATIVO

NOMBRE

COMUNICACIÓN

Nº de horas

10

Competencia del módulo

Reconocer los elementos que propician una comunicación efectiva y contribuyen a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

### APRENDIZAJES ESPERADOS

1. Identificar la importancia de la comunicación humana en la vida cotidiana y en el mundo laboral.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1.1 Reconoce la importancia de la comunicación en la vida cotidiana.  
1.2 Reconoce la relación entre la comunicación y la obtención y permanencia en un trabajo.

### CONTENIDOS

1. La comunicación humana:

- La importancia de la comunicación en la vida cotidiana.
- La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo.

2. Desarrollar con claridad la expresión oral y escrita según el contexto laboral.

- 2.1 Utiliza dicción y lenguaje adecuado para expresar ideas.
- 2.2 Expresa verbalmente un mensaje con diversos propósitos comunicativos.
- 2.3 Participa fluidamente en conversaciones con otros.
- 2.4 Redacta textos de diferente complejidad, con propósitos específicos, según el requerimiento laboral.

2. Expresión oral y escrita:

- Elementos que intervienen en la calidad de la comprensión de un mensaje verbal.
- Sentido de los elementos que permiten elaborar un documento escrito.
- Principales reglas de comunicación escrita que se utilizan en documentos de contenido preciso.
- Redacción de documentos y textos: Curriculum Vitae, Cartas de presentación, Memorandos y Correos electrónicos.

3. Reconocer el lenguaje no verbal en el ámbito laboral como una forma de comunicación efectiva.

- 3.1 Reconoce el propio lenguaje corporal como expresión de emociones y sentimientos.
- 3.2 Expresa coherencia entre la comunicación verbal y no verbal.
- 3.3 Utiliza la corporalidad como herramienta de expresión y comunicación.
- 3.4 Usa el tono de voz adecuadamente según contexto en que se realiza la comunicación verbal.
- 3.6 Maneja adecuadamente la presentación personal y el lenguaje gestual en las relaciones interpersonales.

3. Lenguaje no verbal:

- Principales emociones y el modo en que ellas se expresan en los gestos faciales.
- Mensajes verbales, y la expresión de diversos sentimientos a través del tono de voz, de la expresión facial y de los gestos corporales.
- Reconocer la importancia de la imagen que proyectamos a los demás.
- Presentación personal y el manejo del cuerpo, de modo que los mensajes verbales se apoyen en el lenguaje no verbal.

4. Reconocer las características de una conducta asertiva en el mundo laboral de acuerdo al contexto y protocolos de convivencia.

- 4.1 Expresa sus opiniones con seguridad, honestidad y respeto, sin agredir.
- 4.2 Entrega una retroalimentación constructiva a otra persona de manera directa, franca y sin opiniones destructivas o descalificadoras.
- 4.3 Realiza una comunicación de manera directa, adecuada, abierta y franca con todo tipo de personas.
- 4.4 Maneja los principales elementos comunicacionales para enfrentar una entrevista laboral.

4. Conducta asertiva en el ambiente laboral:

- Claves verbales y no verbales que permiten distinguir una conducta asertiva, de una agresiva y de una pasiva.
  - El cómo se identifica cuándo uno mismo está actuando de manera poco asertiva, es decir, agresiva o pasivamente.
  - Relación entre asertividad y retroalimentación constructiva y sus principales desafíos y beneficios para la relación interpersonal y laboral.
  - Formulación y entrega de una retroalimentación constructiva de manera asertiva.
- Entrevista de trabajo.

# ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

La metodología para el entrenamiento de la competencias debe conducir al desarrollo práctico de la habilidad de detectar y proponer soluciones a problemas en la vida laboral.

Siguiendo la línea del modelo del programa, se debe aplicar una metodología de “aprender haciendo”, que considere la realización de actividades tanto de entrada al módulo como en todo el proceso, que faciliten una adecuada puesta en práctica de los conocimientos, la aplicación de procedimientos y la demostración de conductas y actitudes en situaciones reales o simuladas, adecuadas al contexto laboral en el cual se inserta.

La estrategia metodológica del módulo consiste en promover el aprendizaje experiencial como motor de la formación, otorgando al modelamiento de acciones y habilidades un rol protagonista durante el módulo. El diseño metodológico considera ejercicios prácticos que muestran las distinciones a trabajar de manera previa a la explicación teórica, las que son desarrolladas de forma activa por los participantes. Esto con el fin de que experimenten el concepto que se quiere transmitir y puedan adquirir de manera práctica estos conocimientos.

En este módulo se recomienda que el facilitador utilice diversas estrategias y técnicas metodológicas, tales como:

**Juego de roles**, el facilitador plantea a los participantes la creación de una situación de la vida laboral para que éstos asuman roles, de acuerdo a los existentes en el organigrama de una empresa real y practiquen diversas instancias de comunicación oral en diferentes funciones y niveles jerárquicos de la estructura organizacional. En el caso particular de este módulo, que viene a cerrar la primera etapa del programa de habilidades transversales, los participantes deben jugar el rol de representantes de un emprendimiento y exponer como si estuvieran vendiendo su proyecto dentro de una empresa o bien a un cliente.



**Exposiciones, diálogos, debate, disertaciones, etc.:** el proceso comunicativo es clave, sobre todo, a partir de la idea que el diálogo permanente es la forma de generar adecuados espacios de resolución de problemáticas y toma de decisiones. Es así como para este módulo, la exposición de los avances del grupo y aprendizajes de éstos, son un mecanismo para captar el interés y poner en practicas las habilidades de la competencia específica como las anteriores expuestas en el programa.

Las técnicas metodológicas más apropiadas para este módulo son: exposiciones, diálogos, debate y disertación, entre otras.

**Método de proyecto:** En línea con el trabajo en los módulos anteriores, se mantendrá el proyecto grupal en torno a proyectos transversales al programa. En este módulo se dará cierre con la presentación final a la primera etapa de los proyectos grupales.



# ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia evaluativa que se propone para este módulo está diseñada y propuesta desde el modelo de trabajo desarrollado (ver figura 1). En este módulo se lleva a cabo el primer hito de evaluación, el cuál se materializa con las presentaciones grupales de los proyectos de los participantes.

Considerando los aprendizajes adquiridos en las sesiones precedentes, para este módulo se propone un modelo de evaluación parcial del programa de habilidades transversales, hasta el módulo Comunicación. Es decir, evaluar en base a elementos visibles que los participantes han ido experimentando, la importancia de las habilidades transversales y el desarrollo y/o aprendizaje de éstas en el proceso.

Cómo se propone en el modelo evaluativo, desde el inicio del programa de entrenamiento de habilidades transversales se monitorearon 3 elementos que dan cuenta del aprendizaje o comprensión de éstos: El Proyecto y el trabajo grupal, el aprendizaje de los participantes (a partir de los indicadores expuestos en la descripción de la competencia) y de las prácticas concretas y medibles que se observarán de cada participante durante todo el programa.

## ELEMENTOS DEL MODELO



### **Proyecto Grupal de aprendizaje**

Consiste en el trabajo grupal que deben desarrollar los participantes durante el proceso. Éstos, conformados en grupo desde la Sesión 1, trabajaran en distintas etapas durante el proceso.



### **Video de Aprendizaje**

Consiste en el video de cierre del proceso que cada participante debe subir como reporte de los aprendizajes del proceso. Dicho Video el mismo participante lo graba y sube a un Canal de Youtube.



### **Asistencia**

Corresponde a la asistencia registrada del participante en la OTEC. Dicha asistencia para aprobar el programa, debe ser la mínima exigida según las bases del programa



### **Exposición grupal de avance**

Consiste en la presentación que los grupos definidos al inicio del programa deben realizar al cabo del módulo comunicación en la cual reportan los avances del proyecto grupal de aprendizaje



### **Evaluación de pares**

Consiste en la evaluación que realizan los mismos participantes, en conversación con los otros miembros del grupo, del rendimiento y funcionamiento del equipo. Esta evaluación si bien no tiene puntaje, es parte de la actividades que se deben realizar guiadas por el facilitador.



Según el modelo, al finalizar el módulo de comunicación, se realiza la evaluación correspondiente al hito 1, en el que cada grupo reporta en un formato estándar (disertación/presentación ante el resto del curso) el avance del trabajo grupal, aprendizajes y dificultades que han tenido en la realización de éste.

Con la presentación grupal se entrena la habilidad de comunicación, exponiendo conceptos de manera clara y expresándolos de manera correcta haciendo sentido a la audiencia. Es importante destacar que en la pauta que se propone de presentación (Pautas disponibles en el sitio de recursos), cada persona y grupo necesariamente transitará por los módulos previos, por lo que el hito de evaluación reporta aprendizajes esperados de los módulos.

Por otro lado, y como elemento de entrenar la capacidad de evaluar de manera cualitativa, cada miembro del curso, con una pauta disponible en la bitácora del participante, evaluará a juicio de él y a partir de las distinciones expuestas en una pauta, las presentaciones realizadas por sus compañeros de sala, dejando a estos feedback para analizarlo como grupo de trabajo y así seguir el proceso de entrenamiento de habilidades transversales.

## MOMENTOS DE EVALUACIÓN



### Hito 1 de evaluación

Presentación en la sala de los avances del trabajo grupal que se comenzó a gestar desde la sesión 1.



### Hito 2 de evaluación

Hito de evaluación técnico final del programa. Se exige que los participantes hagan un reporte de aprendizaje en video y sean capaces de subirlo a Youtube.



### Hito 3 de evaluación

Dato administrativo que debe sumarse al proceso de evaluación, el que consiste en el cumplimiento con la asistencia al curso de capacitación.

### Aprobado o no aprobado

Consiste en el criterio con el cual un participante será aprobado o reprobado. En virtud del modelo se establece una evaluación Binaria (0 y 1). Un participante aprobará el programa toda vez que obtenga 3 puntos, es decir:



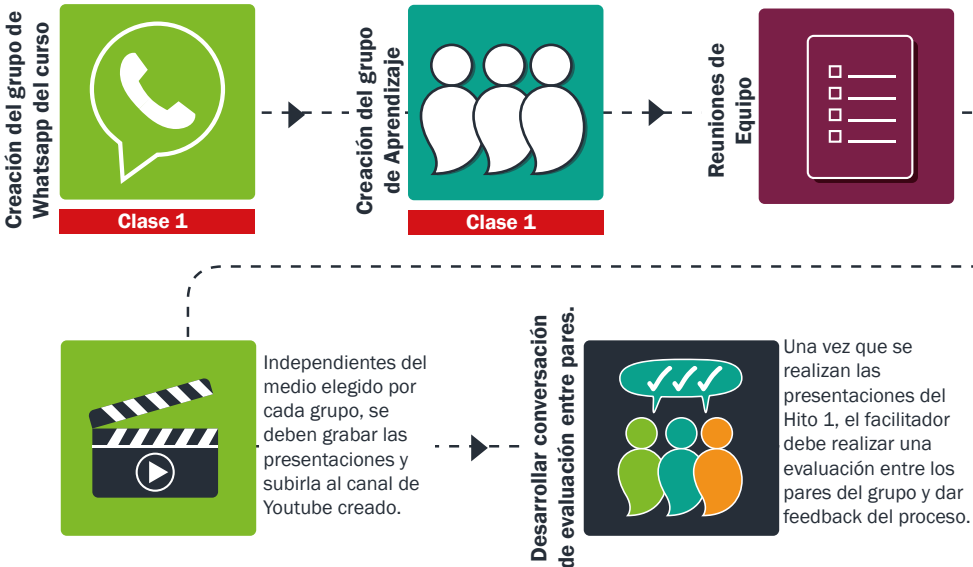
- 1.- Realizó la presentación grupal
- 2.- Subió el video de aprendizaje
- 3.- Cumplió con la asistencia mínima



Figura 2: Modelo de Evaluación



Figura 3: Acciones Clave



imiento del avance  
ada grupo por parte  
facilitador.

### 1° HITO DE EVALUACIÓN

Exposición grupal de avance.  
Evaluación grupal e individual del cumplimiento  
de compromisos y funcionamiento grupal.

COMUNICACIÓN

EFFECTIVIDAD  
PERSONAL

RESOLUCIÓN DE  
PROBLEMAS

### ACTIVIDADES DE ALUMNOS

encia y puntualidad expresados al inicio del curso.

promisos personales de aprendizaje.

e la encuesta online.

BADO |  
ROBADO  
ÚN

### 2° HITO DE EVALUACIÓN

Exposición final de proyecto grupal y Video  
Evaluación del facilitador sobre el cumplimiento  
de objetivos de aprendizaje

### 3° HITO DE EVALUACIÓN

Reporte de cumplimiento Administrativo

Crear Canal de Youtube  
del Curso (o la OTEC)

You  
Tube

Los participantes  
y facilitador  
subirán los  
videos de  
presentaciones y  
de reporte grupal  
e individual

Dar opciones



Dar alternativas para  
las presentaciones  
realizadas en el  
programa  
(presentaciones en  
Power Point,  
papelógrafos, Google  
PPT, Prezi u otros.

Compartir mecanismos  
para subir videos



Se brinda ayuda a los  
participantes para que  
registren sus propios  
aprendizajes con sus  
celulares. Una vez grabados  
éstos, el facilitador apoya  
en como subir el video al  
canal creado.

Registrar  
asistencia.



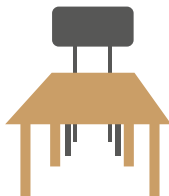
# RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO\*

## INFRAESTRUCTURA

Sala de sesiones, que cuente al menos con 1,5 mts.<sup>2</sup> por participante, implementada con:



Puestos de trabajo individuales que considere mobiliario similar o equivalente al de la educación superior.



Escritorio y silla para facilitador.



Sistema de calefacción y ventilación.



Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos de aulas y de actividades prácticas.

## EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Proyector



Notebook o PC



Pizarra



Filmadora o cámara fotográfica



## MATERIALES E INSUMOS

- Carpeta o archivador por participante.
- Cuaderno o croquera por participante.
- Set de artículos de oficina por participante (lápices pasta, grafito, regla, goma, etc.).
- Plumones para pizarrón.
- Libro de clases.
- Manual del Beneficiario

\* Estos materiales genéricos son los mínimos necesarios, existen materiales requeridos en las distintas actividades que serán indicados en esta misma sección.

# PLANIFICACIÓN SESIÓN 1

## PREPARACION SESIÓN 1

OBJETIVOS

DURACIÓN  
**5**  
HORAS

CONTENIDOS

1. Identificar la importancia de la comunicación humana en la vida cotidiana y en el mundo laboral.

2. Desarrollar con claridad la expresión oral y escrita según el contexto laboral.

1. La comunicación humana:

- La importancia de la comunicación en la vida cotidiana.
- La comunicación y su contribución en la obtención y permanencia de un trabajo.

2. Expresión oral y escrita:

- Elementos que intervienen en la calidad de la comprensión de un mensaje verbal.
- Sentido de los elementos que permiten elaborar un documento escrito.
- Principales reglas de comunicación escrita que se utilizan en documentos de contenido preciso.
- Redacción de documentos y textos: Curriculum Vitae, Cartas de presentación, Memorandos y Correos electrónicos.

### INSUMOS

Manual del beneficiario



Proyector



Notebook o PC



Pizarra



Filmadora o cámara fotográfica



## NOTAS PARA EL FACILITADOR

El propósito de esta primera sesión es introducir a las y los participantes a desarrollar un conjunto integral de habilidades transversales de lenguaje y comunicación oral, escrita y multimedia que contribuyan a lograr actos de comunicación más efectivos, empáticos y asertivos en los actuales contextos laborales en los que se podrían desenvolver, en donde la comunicación, independiente de la industria o trabajo que se realice, toma cada vez mayor importancia.

En este módulo están cumpliendo el hito 1 de evaluación del programa de habilidades transversales. En esta etapa se detienen a evaluar los avances y aprendizajes en función del modelo y proceso y la habilidad de "comunicar" se pone en práctica a partir del reporte del grupo de trabajo.

En la primera sesión del módulo se da una panorámica global de la importancia de la comunicación poniendo énfasis en lo que respecta a la comunicación oral y escrita. A pesar de ser ese el énfasis, en cuanto son fenómenos indivisibles, se introduce a la importancia de la comunicación no verbal, que será profundizada en la sesión 2 a partir de un ejercicio práctico.

En este módulo se pone énfasis en la importancia de comunicar y reportar de manera efectiva/asertiva. Con esa indicación se introduce a la sesión en donde los participantes trabajan en grupo, centrándose en elaborar una presentación que los dirige a comunicar lo que han desarrollado a la fecha y los aprendizajes individuales y colectivos para compartirlos ante la audiencia. Dicha actividad busca, además de poner en práctica la capacidad de comunicación escrita (presentación) y oral (disertación), a detenerse y reflexionar sobre los aprendizajes logrados en el desarrollo del proceso.

La estrategia evaluativa para esta sesión en particular se centra sólo en la evaluación del contenido de la sesión a través de la evaluación online.

Es importante dejar en claro que el trabajo realizado en esta sesión, en donde trabajan sobre los aprendizajes y avances del proyecto grupal, es el inicio del trabajo que deben reportar en la siguiente sesión de comunicación.

## INTRODUCCIÓN

### Presentación del módulo:

Agradezca la asistencia y enfatice la importancia de la participación como elemento clave del aprendizaje.

- Descripción general del curso, objetivos de aprendizaje, estructura y contenidos.
- Explicación de las reglas del curso (5 minutos)
  - Puntualidad
  - Participación (levantar la mano)
  - Asistencia
  - Uso de Celulares

## Actividad 1: Hablar en idioma inventado

La siguiente actividad tiene como objetivo que los participantes puedan comprender que el lenguaje oral no es la única forma que tienen para comunicarse, sino que también pueden entenderse incluso con un idioma inventado por ellos, gracias al lenguaje no verbal.

Descripción: Caminando por la sala, cada vez que pare la música agruparse el número de personas que indique el facilitador y según la consigna, hablando en idioma inventado:

- saludar a los demás
- preguntar y decir qué hora es
- explicar como está el tiempo
- quedar para salir a bailar

## Presentación y análisis video 1: Animación Comunicación No verbal

Presente la actividad y análisis del video, a través de éste podemos ver de manera gráfica, cómo somos capaces de entender un corto animado completo sin palabras, guiando nuestra comprensión solamente por el lenguaje no verbal que se presenta a través de los gestos, movimientos y expresiones corporales.

<https://www.youtube.com/watch?v=zefGgdZ24Gg>

Con este video se muestra una dimensión de la comunicación. Luego de verlo, se pasa inmediatamente al siguiente video.

## Presentación y análisis video 2. La comunicación más allá del mensaje.

<https://www.youtube.com/watch?v=LrzhWWbILg4>

De manera continuada, presente el video 2, en el que se presenta una historia de amor, en la que una dulce voz con un bonito mensaje no encuentra su receptor. Éste video, en contraste al anterior, muestra cómo a pesar de existir comunicación (no verbal) el mensaje no es recibido por el receptor, a causa de que no se utilizan los medios y canales de comunicación corrector para que el receptor reciba el mensaje.

Luego de presentar los videos, realice una reflexión guiada con los participantes para dejar claro el mensaje de los videos, ésta debe ir guiada sobre la importancia que tiene tanto el mensaje que queremos transmitir como la forma en que lo transmitimos y lo hacemos llegar a las personas que queremos que nos escuchen.

### Desarrollo de contenido:

A través del desarrollo de contenidos, presente los dos conceptos que se muestran a continuación;

Primero, trate el tema de la importancia de la comunicación en la vida cotidiana. Destaque cómo influye la comunicación en las relaciones personales y laborales, y el rol fundamental que juegan los distintos elementos de la comunicación (emisor, receptor, mensaje, canales).

Luego, presente el segundo concepto, que trata de aquellos elementos que intervienen en la calidad de la comprensión de un mensaje verbal.

## DESARROLLO

### Desarrollo de contenido: Todo lo que hacemos comunica

Presente el siguiente desarrollo de contenido, que muestra la importancia de tener presente que todo lo que hacemos comunica. El objetivo de este contenido es que los participantes sepan que todo comunica, es decir, que podemos comunicar en distintas formas. Por ejemplo cuando hablamos, nuestro cuerpo también comunica, o cuando escribimos, comunicamos a través de otro canal.

Para esto presente las siguientes descripciones:

- Elementos que intervienen en la calidad de la comprensión de un mensaje verbal.
- Sentido de los elementos que permiten elaborar un documento escrito.
- Principales reglas de comunicación escrita que se utilizan en documentos de contenido preciso.

### Actividad grupal: Reunión de equipo

“Construyendo una presentación de los avances del trabajo y proyecto Grupal. Qué, cómo y cuánto presentar para mostrar los avances”.

Descripción: En los grupos de trabajo se reúnen a conversar a partir de la pauta entregada por el facilitador (Pauta disponible en el sitio de recursos), respecto de los avances del proyecto grupal (que a esta etapa debe tener cubierta el par problema/desafío con posible solución para abordarlo) y los aprendizajes como individuos y grupos durante el proceso. Deben completar la guía/presentación y luego reportar el avance de estos. El grupo tendrá 30 minutos para el trabajo y 5 minutos para compartir lo avanzado.





## **Desarrollo de contenido: La importancia de una buena comunicación escrita.**

En este contenido, resalte la importancia de una buena comunicación escrita. Presente de manera breve un apartado sobre la redacción de documentos y textos: Curriculum Vitae, Cartas de presentación, Memorandos, Correos electrónicos y presentaciones.

-Descripción: Dado que cada grupo a través de un delegado entrega un reporte del proyecto en sus distintas etapas, el facilitador debe profundizar en la importancia de comunicar de manera escrita y formal de manera correcta en los distintos aspectos de la vida laboral, siempre considerando los siguientes criterios: capacidad para sintetizar, capacidad para declarar y escribir y estilo de presentar de cada grupo,

### **Tarea Grupal (Whatsapp)**

El objetivo de esta tarea es fomentar la comunicación fuera del espacio de la capacitación, reforzando además el uso de distintos canales de comunicación, como lo son las redes sociales.

-Descripción. Como tarea grupal se les pide que a través del grupo de Whatsapp que ya formaron, continúen el trabajo iniciado en sesiones y se coordinen para construir una presentación que deben exponer en 5 a 7 minutos en la siguiente sesión (power point, papelógrafo, sketch u otra).

- La tarea grupal consiste en coordinarse para los detalles finales, para llegar a la próxima sesión con la tarea del grupo en algún formato que permita compartirlo con el resto de los compañeros.

### **Tarea Individual: Revisando mi curriculum**

El objetivo de esta tarea es que los participantes que poseen un curriculum puedan revisarlo, apoyándose en lo tratado en la sesión, y mejorarlo para sus futuras oportunidades laborales comunicando su valor como trabajador.

-Descripción. Dado que el mensaje central de esta sesión es "Todo comunica" se les pide a partir de lo expuesto, que cada participante revise su curriculum y le pida a 3 personas distintas que le den feedback respecto a los que escuchan o creen que dice el curriculum de ellos. Este feedback debe apuntarlo en su bitácora y considerarlo para escribir un nuevo curriculum en el que comunique efectivamente el valor que agrega su trabajo al lugar donde podría desenvolverse de forma laboral.

Es importante destacar que para aquellos participantes que no cuenten con un curriculum, se les debe dar el tiempo y el apoyo para redactar uno.

# CIERRE

## Presentación y Análisis del Video 3: Manual de Comunicación Efectiva - 14 Claves

Presente el video "Manual de Comunicación Efectiva - 14 claves" en el que de manera gráfica se muestran 14 claves para comunicarse mejor y de manera efectiva cada día, ya sea en relaciones personales, laborales o académicas. Este video es un apoyo para lo que se ha desarrollado durante la sesión sobre la comunicación efectiva en todos sus ámbitos.

<https://www.youtube.com/watch?v=N1gYTeJySkY>

## Conversación de cierre.

La importancia de comunicar de manera efectiva. Reforzamiento de la tarea grupal y de la tarea individual (5 minutos).

Se invita a los participantes a compartir sus reflexiones sobre el módulo y cómo éste los hizo reflexionar sobre la importancia de comunicar de manera efectiva. Además realice un reforzamiento de la tarea grupal e individual.

- ¿Qué opinas sobre la frase "todo lo que hacemos comunica"?
- ¿Crees que estás comunicando de manera efectiva?
- ¿Cuál es la diferencia entre comunicación verbal y no verbal?

A modo de cierre realice un breve repaso de los conceptos tratados en la sesión, basado en las preguntas que se sugieren en este manual, guíe una exposición de los contenidos tratados; comunicación efectiva, comunicación escrita, entre otros.

## Evaluación de la sesión Online

Finalmente, invite a los participantes a ser parte del proceso de retroalimentación respondiendo la encuesta web provista en la presentación.

Para facilitar la logística de la encuesta, y aprovechar las redes generadas con la creación del grupo de whatsapp del curso, el facilitador les enviará el link por whatsapp a todos los participantes de la sesión.

# PLANIFICACIÓN SESIÓN 2

## PREPARACION SESIÓN 2

OBJETIVOS

DURACIÓN  
**5**  
HORAS

CONTENIDOS

1. Reconocer el lenguaje no verbal en el ámbito laboral como una forma de comunicación efectiva.

2. Reconocer las características de una conducta asertiva en el mundo laboral de acuerdo al contexto y protocolos de convivencia.

1. Lenguaje no verbal:

- Principales emociones y el modo en que ellas se expresan en los gestos faciales.
- Mensajes verbales, y la expresión de diversos sentimientos a través del tono de voz, de la expresión facial y de los gestos corporales.
- Reconocer la importancia de la imagen que proyectamos a los demás.
- Presentación personal y el manejo del cuerpo, de modo que los mensajes verbales se apoyen en el lenguaje no verbal.

2. Conducta asertiva en el ambiente laboral:

- Claves verbales y no verbales que permiten distinguir una conducta asertiva, de una agresiva y de una pasiva.
  - El cómo se identifica cuándo uno mismo está actuando de manera poco asertiva, es decir, agresiva o pasivamente.
  - Relación entre asertividad y retroalimentación constructiva y sus principales desafíos y beneficios para la relación interpersonal y laboral.
  - Formulación y entrega de una retroalimentación constructiva de manera asertiva.
- Entrevista de trabajo.

### INSUMOS

Manual del beneficiario



Proyector



Notebook o PC



Pizarra



Filmadora o cámara fotográfica



# NOTAS PARA EL FACILITADOR

El propósito de esta segunda sesión es, luego de haber introducido, practicar y haber encomendado las tareas grupales e individuales, poner en un espacio de carácter real, la capacidad de comunicar de las personas a través del reporte del trabajo grupal y los aprendizajes del proceso.

Este módulo es el último de la primera etapa de las habilidades transversales y se culmina con este primer hito de evaluación en donde se obtiene un primer "control" del aprendizaje de los participantes, poniendo en práctica el objetivo específico del módulo.

En este módulo, dado lo acotado del tiempo, el facilitador introduce y explica el contenido que se abordará en la sesión, "La Comunicación no Verbal", considerando además los conceptos desarrollados en las actividades individual y grupal de la sesión anterior, puesta en práctica en la tarea individual y grupal, en la exposición que realicen ante el curso.

Por otro lado, en miras de practicar una escucha activa, entendiendo la comunicación como un acto que se centra principalmente en lo que el otro escuchó, se invita a los participantes a mirar los componentes verbales y no verbales en las presentaciones que realizará cada grupo y participante para tomar nota de ellos para luego entregar feedback. Se debe dejar en claro que esta es una habilidad que se debe practicar de manera continua para conseguir la maestría.

La estrategia evaluativa para esta sesión en particular se centra en:

- Evaluación de la sesión por parte de los participantes.
- Evaluación de las presentaciones del grupo.

Es importante destacar que independiente de la calidad de las presentaciones, el hecho de realizarlas en la estructura propuesta es catalogado como "logrado", cerrando así el primer hito de evaluación.

-La coevaluación que realicen los participantes del curso es de carácter formativa, la cual es considerada un "insumo de aprendizaje" para el proyecto en ejecución, debiendo considerarlas en los próximos pasos del programa de trabajo de habilidades transversales.

# INTRODUCCIÓN

## Presentación del módulo:

Presentación del facilitador. Agradecer la asistencia y enfatizar la importancia de la participación como elemento clave del aprendizaje, considerando que este es la última sesión de la primera etapa del programa de habilidades transversales.

- Descripción general del curso, objetivos de aprendizaje, estructura y contenidos.
- Explicación de las reglas del curso (5 minutos)
  - Puntualidad
  - Participación (levantar la mano)
  - Asistencia
  - Uso de Celulares

## Actividad 1: ¿Cómo estoy?

Se solicita que las y los participantes hagan parejas al azar, se ubiquen una persona frente a la otra, levanten las manos a la altura del pecho aprox. y utilizando sus manos solamente, explicar una a otra cómo están, en qué están, qué les ocupa, expresándolo en las manos de la pareja, con los toques y movimientos oportunos. Es importante señalar que en este ejercicio se debe reforzar la comunicación no verbal, por lo que no deben hablar durante la actividad.

Tras un tiempo y al dar la señal, cambiar de pareja y seguir la dinámica. -Luego de transcurrido los 20 minutos se detiene la dinámica y se conversa respecto de la dificultad de comunicarse sin palabras y el rol que juega el cuerpo, las emociones las expresiones para comunicar lo que desean comunicar.

## Presentación y Análisis del video 1: La comunicación no verbal

Presente el video "La Comunicación no verbal", éste presenta una síntesis de las cuatro dimensiones básicas de la comunicación no verbal; la crónica, la kinésica, la proxémica y la paralingüística.

[https://www.youtube.com/watch?v=JBPehFhD5\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=JBPehFhD5_Y)

## Desarrollo de Contenido: Emociones y mensajes verbales

- Concepto.1. Principales emociones y el modo en que ellas se expresan en los gestos faciales.
- Concepto 2. Mensajes verbales, y la expresión de diversos sentimientos a través del tono de voz, de la expresión facial y de los gestos corporales.

**Break: 15 minutos**

# DESARROLLO

## Actividad 2: Preparando detalles de la presentación del grupo

Se les pide a los participantes que se reúnan en los grupos de proyecto y preparen en 10 minutos los últimos detalles de la presentación que realizarán ante la audiencia.

## Actividad 3: Presentaciones Grupales

Presentando y reportando los avances y aprendizajes del grupo. Los participantes presentan frente a la sesión y los espectadores evalúan en formulario al grupo que presenta (La pauta de evaluación para los espectadores se encuentra en la bitácora del participante).

- El facilitador da las reglas de presentación. Se explica que cada grupo tendrá máximo 7 minutos para realizar sus presentaciones. Al minuto 5 se tocará una alarma y al minuto 7 se detiene.

- Los participantes (audiencia) que escuchan son instruidos en como realizar la evaluación y dar feedback a sus compañeros. Es importante destacar que los elementos que debe observar la audiencia son los relativos a los elementos verbales, no verbales y el nivel de logro de los aprendizajes. Este feedback debe ser escrito en hojas respectivas a cada grupo, guiándose con la pauta de evaluación que se encuentra en el manual del participante.

Cada grupo se encuentra presentando entre 5-7 minutos y 3 minutos recibiendo feedback de los compañeros.

## Desarrollo de Contenido:

Luego de las presentaciones y a través del desarrollo de contenidos, presente los dos conceptos que se muestran a continuación;

Primero, destaque la importancia de la imagen que proyectamos a los demás, tome como recurso las presentaciones realizadas, valorando aquellos grupos que consideraron dentro de su exposición un vestuario formal, adecuado a la actividad.

Segundo, presente el contenido referido a la presentación personal y el manejo del cuerpo, considerando que el lenguaje paraverbal es uno de los elementos relevantes a la hora de exponer (Movimientos de las manos, postura, correcta ubicación de las piernas, etc.), destaque a aquellos participantes que hayan logrado tener una comunicación que integre el lenguaje corporal en sus exposiciones.

### Actividad 3: Conversando de las presentaciones y capacidad de comunicar del grupo

Descripción. En esta sección, luego de haber terminado todas las presentaciones se les pide a las y los participantes una reflexión global de las presentaciones de los compañeros poniendo énfasis en la comunicación verbal y no verbal. Algunas preguntas para provocar la discusión.

- ¿Las presentaciones fueron claras?
- ¿Comunicaron lo que querían expresar?
- ¿Cuál presentación se destacó? ¿Por qué?
- ¿Qué les faltó a las presentaciones?
- ¿Que les llamó la atención?

#### Tareas Grupal. Avanzando en el proyecto grupal de aprendizaje.

Descripción. Se propone la tarea según el modelo de avance del proyecto grupal de aprendizajes y se les motiva a seguir avanzando y desarrollando su aprendizaje

#### Tarea Individual. de mejora continua ¿Qué debo cambiar para mejorar la capacidad de comunicar?

## CIERRE

#### Conversación de cierre.

A modo de cierre, resalte la importancia de comunicar y reportar de manera precisas y clara así como la importancia de evaluar.

-Descripción. Al ir cerrando el módulo de comunicación, se invita a reflexionar de la importancia de una buena comunicación verbal y escrita para el mundo laboral, así como de observar y evaluar. Practicar el comunicar y el evaluar (y comunicar lo evaluado) como habilidades importantes del trabajador del futuro.

#### Evaluación de la sesión Online

Finalmente, invite a los participantes a participar del proceso de retroalimentación respondiendo la encuesta web provista.

