Diseño Instruccional

Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos
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	24 horas cronológicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Jefes de áreas y supervisores que lideran equipos de trabajo y requieren fortalecer sus competencias comunicacionales y de manejo de conflictos en el contexto organizacional.
Requisitos de ingreso	Manejo básico de herramientas digitales y de navegación en plataforma e-learning. Desempeño actual o proyectado en cargos de jefatura, supervisión o coordinación de equipos. No requiere conocimientos previos en comunicación o resolución de conflictos. 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

Analizar situaciones de comunicación y de conflicto en equipos de trabajo en cuanto al estilo comunicativo, la retroalimentación y la estrategia de negociación y de resolución de conflictos que corresponden, conforme a los objetivos organizacionales de la empresa.

Verbo	Analizar (N4: examinar la situación del equipo y la técnica que corresponde)
Objeto	situaciones de comunicación y de conflicto en equipos de trabajo (estilo comunicativo, retroalimentación, negociación y resolución de conflictos)
Condición	en la conducción de equipos de trabajo, conforme a los objetivos organizacionales de la empresa

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Técnicas para una comunicación asertiva** AE1: Clasificar las conductas interpersonales de integrantes y jefaturas de un equipo de trabajo presentadas en casos simulados según el estilo que expresan —agresivo, pasivo o asertivo—, conforme a las características de la comunicación asertiva. Nivel taxonómico: N2 Comprender	• Principios básicos de la comunicación interpersonal: compromiso, lenguaje verbal, lenguaje no verbal y escucha activa • Comunicación asertiva: líderes asertivos y su efecto en el éxito de las organizaciones • Estilos básicos de conductas interpersonales: estilo agresivo, estilo pasivo y estilo asertivo • Características de la persona asertiva: características psicológicas y características verbales • Estrategias para la asertividad: respeto, autoestima y manejo de la expresión corporal • Consejos para el desarrollo de la asertividad y asertividad del líder en el equipo de trabajo • Conversaciones de retroalimentación, de persuasión e indagatorias: obtener, entregar y compartir información; diagnosticar una situación; proponer un cambio de conducta	**7**
2	**Retroalimentación efectiva** AE2: Determinar la retroalimentación que corresponde a situaciones de desempeño de un equipo de trabajo presentadas en casos simulados, conforme a las reglas de oro de la retroalimentación efectiva y a los objetivos organizacionales. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• Concepto de retroalimentación y sus objetivos en el ámbito laboral • Relación entre retroalimentación y comunicación efectiva: facilitar la gestión del equipo • Comunicar lo importante e ignorar lo irrelevante • Reglas de oro para una buena retroalimentación • Dificultades para entregar retroalimentación y factores que la obstaculizan • Pautas para recibir retroalimentación negativa de manera constructiva	**8**
3	**Técnicas de negociación y resolución de conflictos** AE3: Analizar conflictos laborales de un equipo de trabajo presentados en casos simulados en cuanto a su fuente, al estilo de negociación de las partes y a la estrategia de manejo que corresponde, conforme al enfoque ganar-ganar. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Concepto de negociación y su vínculo con el conflicto: diagnosticar un conflicto • Enfoque ganar-ganar y la importancia de la escucha activa y el habla efectiva en la negociación • Reglas para hablar efectivamente y pasos para desarrollar un estilo de negociación efectivo • El poder personal en las negociaciones y el perfil de la persona asertiva-persuasiva • Los cuatro estilos de negociación: evasión, contencioso-competitivo, adaptativo-ceder y cooperativo-colaboración • Fuentes de los conflictos y estrategias para su manejo: gestión, resolución y evasión • Prácticas clave para el manejo de conflictos y errores más comunes al enfrentar una negociación	**9**
	Total horas cronológicas		**24**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 24 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (7/8/9 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	0,5	1	**7**
2	2	1,5	1,5	1	1	1	**8**
3	2	1,5	1,5	1	0,5	2,5	**9**

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 tres 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 «Técnicas para una comunicación asertiva». 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 «Retroalimentación efectiva». 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 negociación y resolución de conflictos». 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 3 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 3 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.

Instrumento	Descripción
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Tensión en el equipo de Andrea» (8 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 3 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 «Señales de alerta en el equipo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (12 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 informe que rompió el silencio» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial aplicada del Módulo 2 (caso «El informe atrasado de Camila», 6 preguntas).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y rúbrica de la evaluación aplicada del módulo, con corrección automática y retroalimentación por pregunta.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «El conflicto sale a la superficie» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial aplicada del Módulo 3 (caso «El conflicto de los turnos en el equipo de soporte», 6 preguntas).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y rúbrica de la evaluación aplicada del módulo, con corrección automática y retroalimentación por pregunta.	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
Comunicación asertiva (AE1)	Identifica conductas asertivas frente a las pasivas y agresivas, integrando los aspectos verbales, no verbales y psicológicos al comunicarse con el equipo.	30%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Retroalimentación efectiva (AE2)	Aplica correctamente la crítica constructiva y el reconocimiento, planifica la conversación, propone soluciones y acompaña al colaborador respetando los principios de la comunicación efectiva.	35%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Negociación y resolución de conflictos (AE3)	Reconoce el tipo de conflicto y aplica un estilo de negociación adecuado, idealmente Ganar/Ganar, usando asertividad y persuasión para alcanzar un acuerdo que ambas partes respeten.	35%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts