

Comunicación Efectiva

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 50 horas

Objetivo general

Desarrollar competencias comunicacionales estratégicas que permitan a los participantes mejorar la interacción con personas, equipos de trabajo y grupos de interés, aplicando herramientas de comunicación efectiva, escucha activa, liderazgo comunicacional y planificación estratégica para fortalecer la gestión organizacional y la resolución colaborativa de conflictos.

Objetivos específicos

- Comprender los fundamentos de la comunicación interpersonal, organizacional y estratégica, identificando los factores que influyen en la efectividad de los mensajes.
- Analizar y diagnosticar procesos comunicacionales internos y externos mediante herramientas de evaluación y análisis organizacional.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, escucha activa, empatía y asertividad para fortalecer las relaciones laborales y la colaboración.
- Diseñar estrategias y planes de comunicación alineados con los objetivos institucionales y las necesidades de los distintos grupos de interés.
- Gestionar situaciones de conflicto, negociación y crisis comunicacional mediante metodologías estructuradas de diálogo y resolución colaborativa.
- Implementar acciones comunicacionales que contribuyan al fortalecimiento de la cultura organizacional, la reputación corporativa y la responsabilidad social.

Módulos de aprendizaje

MÓDULO 1: Fundamentos de la Comunicación Efectiva

- Conceptos y proceso comunicacional.
- Comunicación verbal, no verbal y paraverbal.
- Barreras y facilitadores de la comunicación.
- Comunicación interpersonal y organizacional.
- Impacto de la comunicación en la productividad y clima laboral.

MÓDULO 2: Diagnóstico Comunicacional y Análisis Organizacional

- Comunicación interna y externa.

- Cultura organizacional y clima comunicacional.
- Identificación de problemas y oportunidades de mejora.
- Herramientas de diagnóstico: FODA y PEST.
- Mapeo de actores y grupos de interés (Stakeholders).
- Indicadores de gestión comunicacional.

MÓDULO 3: Comunicación Interpersonal y Asertividad

- Escucha activa y empatía.
- Inteligencia emocional aplicada a la comunicación.
- Comunicación asertiva y manejo de emociones.
- Estilos comunicacionales.
- Retroalimentación efectiva.
- Construcción de mensajes claros y persuasivos.

MÓDULO 4: Resolución de Conflictos y Negociación

- Identificación de conflictos organizacionales.
- Técnicas de mediación y negociación.
- Comunicación colaborativa.
- Manejo de conversaciones difíciles.
- Resolución de conflictos laborales.
- Generación de acuerdos y búsqueda de consensos.

MÓDULO 5: Comunicación Estratégica y Planificación

- Comunicación estratégica organizacional.
- Elaboración de planes de comunicación.
- Objetivos SMART.
- Diseño de mensajes y campañas.
- Segmentación de públicos objetivos.
- Selección de canales de comunicación.
- Planificación y cronogramas comunicacionales.

MÓDULO 6: Gestión de Crisis, Reputación y Responsabilidad Social

- Gestión de crisis comunicacionales.
- Protocolos y manuales de crisis.
- Vocería institucional.
- Comunicación corporativa y reputación.
- Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Comunicación ética y transparencia.
- Evaluación y medición de resultados comunicacionales.

Meta de Aprendizaje

Al finalizar el curso, las y los participantes serán capaces de comunicarse de manera efectiva, asertiva y estratégica en contextos laborales y organizacionales, fortaleciendo las relaciones interpersonales, la coordinación de equipos y la gestión institucional. Asimismo, podrán diagnosticar necesidades comunicacionales, diseñar estrategias de comunicación interna y externa, gestionar situaciones de conflicto y crisis, y construir mensajes alineados con los objetivos organizacionales, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura, la reputación y el desempeño de la organización.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

- **Lecturas guiadas:** Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.
- **Presentaciones interactivas:** Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.
- **Videos de apoyo:** Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).

- **Casos prácticos:** Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Foros de participación:** Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

- Cuestionarios en línea por módulo.
- Actividades prácticas o estudios de caso.
- Evaluación final integradora.

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.