



Técnicas de Comunicación y Trabajo en Equipo

1. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Nombre del curso	Técnicas de Comunicación y Trabajo en Equipo
Código	TCTE-2025
Modalidad	E-learning (100% en línea, asincrónico)
Duración total	21 horas cronológicas
Distribución horaria	5 horas por módulo × 4 módulos
Nivel	Básico – Intermedio
Certificación	Sí
Pre requisitos	Sin requisitos previos. Abierto a toda la fuerza laboral.
Idioma	Español
Año de vigencia	2026

2. DIRIGIDO A

Este curso está diseñado para todos los colaboradores de una organización, sin distinción de cargo ni área. Se recomienda especialmente a:

- Equipos de Recursos Humanos, Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional
- Líderes, supervisores, jefaturas y gerentes de área
- Personal que trabaja en equipos multidisciplinarios o en procesos de cambio organizacional
- Todo colaborador que quiera mejorar sus habilidades comunicacionales e interpersonales
- Organizaciones que buscan fortalecer su cultura de trabajo colaborativo y comunicación efectiva
- Empresas en proceso de formación, onboarding o desarrollo de competencias blandas

3. OBJETIVOS DEL CURSO

3.1 Objetivo General

Desarrollar competencias comunicacionales, relacionales y de trabajo colaborativo que permitan a los participantes gestionar sus motivaciones, comunicarse efectivamente, relacionarse de manera asertiva y contribuir activamente al desempeño de equipos de alto rendimiento en contextos organizacionales.

3.2 Objetivos Específicos

- Comprender el concepto de motivación humana, identificar sus características y reconocer la jerarquía de necesidades que impulsa la conducta en el trabajo.
- Distinguir los tipos de motivaciones individuales y grupales y aplicar estrategias para establecer metas claras y orientar el desempeño hacia resultados concretos.

- Conocer las reglas fundamentales de la comunicación, sus elementos, canales y niveles, y aplicarlos en situaciones laborales cotidianas.
- Utilizar técnicas de retroalimentación efectiva y escucha activa para mejorar la calidad de la comunicación interpersonal y organizacional.
- Identificar y superar barreras en la comunicación, reconociendo las interferencias personales, físicas y semánticas que afectan el entendimiento.
- Definir el concepto de asertividad, reconocer los comportamientos desasertivos propios y aplicar técnicas asertivas sistemáticas en el entorno laboral.
- Distinguir los estilos de comunicación (pasivo, asertivo, agresivo) y ejercer los derechos asertivos legítimos con respeto y firmeza.
- Comprender la dinámica de los equipos de trabajo, sus etapas de desarrollo y las condiciones necesarias para alcanzar la madurez y el alto rendimiento.
- Aplicar principios de colaboración, gestión de roles (Modelo Belbin) y comunicación efectiva para fortalecer la cohesión y el desempeño del equipo.
- Reconocer la relación entre el individuo, el equipo y la organización, y asumir el compromiso de aportar a una cultura de participación y trabajo colaborativo.

4. ESTRUCTURA CURRICULAR

El curso se organiza en 4 módulos de 5 horas cada uno, totalizando 20 horas. Cada módulo incluye contenidos teóricos, ejemplos prácticos, actividades de reflexión, evaluación formativa y una evaluación sumativa de cierre.

Módulo	Título	Horas
1	Motivación Humana	5 hrs
2	La Comunicación	5 hrs
3	La Asertividad en el Contexto Laboral	5 hrs
4	Trabajo en Equipo	6 hrs
TOTAL DEL CURSO		20 hrs

MÓDULO 1 Motivación Humana

Este módulo introduce los fundamentos de la motivación humana y las relaciones interpersonales como base del desempeño laboral. Analiza las necesidades que impulsan la conducta y entrega herramientas para orientar la motivación individual y colectiva hacia metas concretas.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
1.1	El Ser Humano como Ser Social	El proceso de socialización y su rol en la formación de actitudes, valores y comportamientos. Red social personal y relaciones interpersonales.
1.2	Relaciones Humanas y Realización Personal	Red social personal: familiares, amigos, compañeros de trabajo. La calidad de las relaciones como fuente de bienestar y realización.

1.3	Factores que Afectan las Relaciones	Variables internas del sujeto: valores, prejuicios, actitudes, hábitos, creencias y motivaciones. Flexibilidad y adaptación al cambio.
1.4	Definición y Características de la Motivación	La motivación como impulso hacia la acción. Cuatro características: Activación, Dirección, Persistencia e Intensidad.
1.5	Jerarquía de las Necesidades (Maslow)	Pirámide de Maslow: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, del yo y de autorrealización. Relación entre necesidades y conducta.
1.6	Necesidades del Yo y Autorrealización	Autoestima (confianza, competencia, independencia) y Prestigio (reconocimiento, respeto). Autorrealización como búsqueda de trascendencia.
1.7	Relación entre Necesidades y Motivación	Motivación explica la conducta y el desempeño humano. Combinación de fuerzas internas y externas. Motivación en equipos de trabajo.
1.8	Actuaciones y Metas Motivacionales	Acciones que mejoran la autoconfianza. Elementos de una meta: verbo activo, resultado medible, plazo, controles intermedios.

MÓDULO 2 La Comunicación

El segundo módulo profundiza en el proceso comunicacional como herramienta clave de coordinación y relación. Analiza las reglas fundamentales de la comunicación, sus elementos, canales y niveles, y aborda la retroalimentación, las barreras y las técnicas para comunicarse efectivamente.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
2.1	Introducción a la Comunicación	La comunicación como proceso de relación y coordinación. Transferencia de información para lograr entendimiento mutuo. Participación de dos o más personas.
2.2	Regla A: Imposible No Comunicar	Todo comportamiento tiene valor de mensaje. El cliente interno y externo interpretan siempre nuestras conductas verbales y no verbales.
2.3	Regla B: Canales Verbal y No Verbal	Código verbal (lenguaje hablado/escrito) y código análogo (gestos, movimientos, tono, intensidad de la voz, uso del espacio).
2.4	Regla C: Niveles de Comunicación	Nivel del Contenido (QUÉ se comunica) y Nivel de la Relación (CÓMO se comunica). Impacto en la percepción de la institución.
2.5	Regla D: Elementos del Proceso Comunicativo	Emisor, Mensaje, Canal, Código, Ruido y Receptor. Comunicación efectiva. La retroalimentación como mecanismo de corrección.
2.6	Retroalimentación (Feedback)	Concepto, función y tipos (positivo/negativo). Importancia para verificar rendimiento. Condiciones de una retroalimentación eficaz.

2.7	Barreras en la Comunicación	Barreras Personales (emociones, valores), Barreras Físicas (ruido, distancia) y Barreras Semánticas (ambigüedad de símbolos).
2.8	Comunicación Efectiva y Técnicas	Condiciones para el feedback eficaz. Elementos para saber escuchar. Técnicas para hablar bien y establecer contacto positivo con los demás.

MÓDULO 3 La Asertividad en el Contexto Laboral

El tercer módulo desarrolla la asertividad como competencia comunicacional esencial para el entorno laboral. Permite reconocer los comportamientos desasertivos, comprender los derechos asertivos legítimos y aplicar técnicas sistemáticas para expresar ideas y necesidades con claridad, respeto y firmeza.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
3.1	Introducción a la Asertividad	Definición de asertividad. Técnicas verbales para conseguir objetivos resguardando la dignidad personal y la estabilidad emocional.
3.2	Los Tres Estilos de Comunicación	Estilo Pasivo (cede, acumula resentimiento), Estilo Asertivo (equilibrio) y Estilo Agresivo (imponer). Fórmulas ganar-perder y ganar-ganar.
3.3	Comportamientos Desasertivos	Siete perfiles: el tímido, problemas de comunicación (tortuosa, deshonesto, inadecuado), doble personalidad, déficit de conducta, obstáculos específicos.
3.4	¿Cómo es una Persona Asertiva?	Cuatro características: se siente libre, se comunica en todos los niveles, tiene orientación activa y actúa de modo respetable.
3.5	Ideas Erróneas que Bloquean la Asertividad	Diez creencias distorsionadas que limitan la conducta asertiva. Reconocerlas y cuestionarlas como primer paso hacia el cambio.
3.6	Legítimos Derechos Asertivos	Diez derechos asertivos: ser el juez de sí mismo, no justificarse, cambiar de opinión, cometer errores, decir no, tomar decisiones propias.
3.7	Técnicas Asertivas Sistemáticas	Disco Rayado, Banco de Niebla, Sándwich, Aplazamiento Asertivo, Pregunta Asertiva y Acuerdo Asertivo. Aplicación práctica con ejemplos.
3.8	Asertividad en el Contexto Laboral	Decir no con respeto, dar crítica constructiva, pedir con claridad, manejar conflictos, dar y recibir feedback, establecer límites.

MÓDULO 4 Trabajo en Equipo

El cuarto y último módulo integra los aprendizajes del curso en el marco del trabajo colaborativo. Aborda la constitución y desarrollo de equipos organizacionales, las condiciones para el alto rendimiento, la distribución de roles, la gestión de la colaboración y la participación como motor de la cultura organizacional.

Unidad	Contenido	Subtemas / Descripción
4.1	Definición e Introducción al Trabajo en Equipo	Trabajo organizado basado en colaboración, participación y actividades interdependientes. Diferencia entre grupo y equipo. Condiciones del alto rendimiento.
4.2	Tipos de Equipos en la Organización	Equipos Formales (permanentes y temporales) e Informales. Características generales: identidad, interdependencia, roles diferenciados y contexto organizacional.
4.3	Fundamentos: Confianza e Interdependencia	Base objetiva (demandas y servicios) y base subjetiva (confianza e interdependencia). Confianza y prestigio como capitales del equipo.
4.4	Etapas de Desarrollo de un Equipo	Formación (inicio), Agitación (primeras dificultades), Acoplamiento (superación de obstáculos), Madurez (integración) y Agotamiento/Cierre.
4.5	Condiciones Básicas para el Trabajo en Equipo	Nueve condiciones: confianza mutua, comunicación efectiva, apoyo, colaboración, participación, identificación con objetivos, manejo de diferencias, respeto, pensamiento colectivo.
4.6	Roles Belbin y Metas del Equipo	9 roles Belbin (Acción, Pensamiento y Social). Metas del equipo: claras, escritas, revisadas periódicamente y conocidas por todos los integrantes.
4.7	Hombre – Equipo – Organización	El ser humano como ser gregario. Compatibilización de intereses individuales, grupales y organizacionales. Compromiso, identidad y aportes creativos.
4.8	Colaboración, Competencia y Participación	Beneficios de la colaboración. Dinámicas ganar-ganar vs. ganar-perder. Agendas ocultas. Concepto de participación y liderazgo inclusivo.

5. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Instrumento de Evaluación	Ponderación	Modalidad
Cuestionarios formativos por unidad	Sin ponderación	Formativa
Evaluación de cierre — Módulo 1	20%	Sumativa
Evaluación de cierre — Módulo 2	20%	Sumativa
Evaluación de cierre — Módulo 3	20%	Sumativa
Evaluación de cierre — Módulo 4	20%	Sumativa
TOTAL	100%	