



CRECES
CAPACITACIONES



MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 1

El poder de comunicarnos

CURSO

**TÉCNICAS DE
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

MÓDULO 1

**FUNDAMENTOS DE LA
COMUNICACIÓN
LABORAL**

El poder de comunicarnos

Enfoque

Qué es la comunicación, sus elementos, el proceso comunicativo y las principales barreras que lo afectan.

Objetivos

Reconocer cómo se da la comunicación y cómo mejorar su efectividad en el entorno laboral.





¿Qué es la comunicación?

La **comunicación** proviene del latín *communicare*, que significa compartir algo o poner en común.

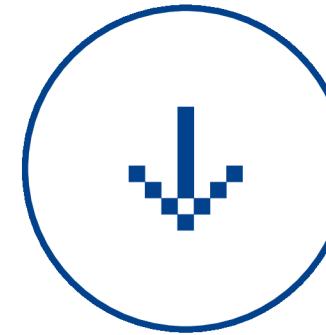
Es el proceso mediante el cual los seres vivos —y especialmente las personas— **transmitimos información, emociones o ideas** para relacionarnos y coordinarnos.

En el contexto laboral, comunicarse no solo es hablar o escribir, sino **entender y hacerse entender**, compartir significados y construir confianza entre compañeros de trabajo.





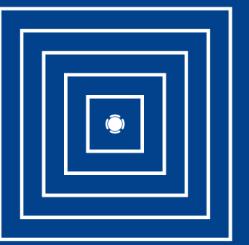
El proceso comunicativo



El proceso comunicativo implica una **interacción activa** entre un emisor y un receptor, donde ambos alternan sus roles: quien habla o emite un mensaje puede luego convertirse en receptor, y viceversa.

Para que este intercambio sea efectivo, el receptor debe **entender el mensaje** (decodificarlo) correctamente.

Elementos del proceso comunicativo



.....



CRECES
CAPACITACIONES

Emisor

Quien transmite la información.

Receptor

Quien recibe e interpreta el mensaje.

Mensaje

El contenido de la información.

Código

El conjunto de signos o reglas (por ejemplo, el idioma).



Elementos del proceso comunicativo

Canal

El medio físico o digital por el que se transmite la información.

Contexto

Las circunstancias en que ocurre la comunicación (ambiente, relación entre las personas, momento, etc.).

Ruido

Cualquier interferencia que distorsione el mensaje.



Aplicación laboral

Comprender este proceso ayuda a detectar fallas comunes en la comunicación dentro de los equipos: malentendidos, mensajes confusos, falta de claridad o de escucha activa.



Factores que afectan la comunicación



La comunicación humana puede verse afectada por diferentes **factores o barreras**, que impiden que el mensaje llegue de manera correcta. Estas son las principales:

Barreras físicas

Son interferencias externas, como **ruido ambiental, distancia, problemas técnicos o mala conexión**.

Ejemplo: un trabajador no escucha bien una instrucción porque hay maquinaria funcionando cerca.

Barreras semánticas

Se producen por **mal uso o confusión de palabras, ambigüedad, tecnicismos o diferencias culturales y lingüísticas**.

Ejemplo: un jefe usa términos técnicos que los demás no comprenden.

Barreras psicológicas

Son **emociones, prejuicios o estados mentales** que bloquean la comunicación.

Ejemplo: el estrés o la falta de motivación impiden escuchar o expresarse con claridad.

Barreras fisiológicas

Son **limitaciones físicas o biológicas**, como pérdida de audición, fatiga o dificultades en el habla o la vista.

Ejemplo: una persona que no oye bien y no comunica su dificultad puede malinterpretar instrucciones.



CRECES
CAPACITACIONES

Conclusión práctica

Reconocer estas barreras permite **anticiparse a conflictos y mejorar la calidad de la interacción** entre compañeros, líderes y equipos.





CRECES
CAPACITACIONES



MATERIAL DE ESTUDIO CÁPSULA 1

El poder de comunicarnos

CURSO

**TÉCNICAS DE
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

MÓDULO 1

**FUNDAMENTOS DE LA
COMUNICACIÓN
LABORAL**