

# COMUNICACIÓN

La importancia de una buena comunicación en el lugar de trabajo



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

# Definición de comunicación

- La comunicación es el intercambio de información, ideas, pensamientos y sentimientos entre individuos o grupos.
- La comunicación efectiva es vital para construir relaciones, fomentar la colaboración y lograr objetivos comunes en el lugar de trabajo.
- Elementos clave:
  - Emisor y receptor
  - Mensaje
  - Medio
  - Retroalimentación
  - Contexto
  - Ruido



# Emisor y receptor

La comunicación básicamente consiste en un emisor que codifica un mensaje y un receptor que lo decodifica.

Comprender la perspectiva tanto del emisor como del receptor es crucial para una comunicación eficaz.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# El mensaje que se transmite

El mensaje es el contenido o la información que se comunica.

Puede transmitirse de manera verbal (hablado o escrito) o no verbal (a través de gestos, expresiones faciales, etc.).



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# El medio

El medio se refiere al canal a través del cual se transmite el mensaje, como por ejemplo la comunicación cara a cara, el correo electrónico, las llamadas telefónicas o las videoconferencias.

La selección del medio adecuado depende de factores como la naturaleza del mensaje, la audiencia o el contexto.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# La retroalimentación

La retroalimentación es la respuesta o reacción al mensaje que emite el receptor del mismo.

Esta permite aclaraciones, confirmaciones y ajustes comunicativos mejorando la eficacia de la comunicación



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# El contexto

El contexto se refiere a las circunstancias, el entorno y las situacionales que rodean la comunicación

Influye en la interpretación y el significado del mensaje, por lo que es fundamental tenerlo en cuenta a la hora de comunicarse.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# El ruido

El ruido se refiere a cualquier interferencia o distorsión que afecte al proceso de comunicación.

Identificar y abordar el ruido es esencial para garantizar una comunicación clara y eficaz..



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Tipos de comunicación



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Comunicación

**La comunicación asertiva** consiste en expresar los propios pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara, directa y respetuosa. Implica defenderse a uno mismo y al mismo tiempo respetar los derechos y las opiniones de los demás.

**La comunicación agresiva** consiste en expresar los propios pensamientos, sentimientos y necesidades de una manera contundente, hostil o dominante. A menudo implica no tener en cuenta los derechos y sentimientos de los demás y puede incluir intimidación o ataques verbales.

**La comunicación pasiva** consiste en expresar los propios pensamientos, sentimientos y necesidades de manera indirecta, pasiva o sumisa. A menudo implica evitar los enfrentamientos o el conflicto y puede resultar en sentimientos de frustración o resentimiento.

**La comunicación pasivo-agresiva** consiste en expresar los propios pensamientos, sentimientos y necesidades de manera indirecta o sutil, aunque incluyendo actitudes de hostilidad o resistencia encubierta. Puede incluir sarcasmos, insinuaciones o formas sutiles de boicot.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Comprensión de la diferencia entre la comunicación verbal y no verbal



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# La comunicación verbal

## Expresión clara y directa

La comunicación verbal implica el uso de palabras para transmitir mensajes, lo que permite una expresión explícita y directa

## Retroalimentación inmediata

La comunicación verbal permite respuestas y aclaraciones instantáneas, fomentando la interacción y la comprensión en tiempo real.

## Variaciones culturales

La comunicación verbal puede reflejar matices y tintes culturales, influyendo en la interpretación de los mensajes.



# La comunicación efectiva

## **Construye confianza y mejora las relaciones**

La comunicación efectiva fomenta la confianza y la compenetración, fortaleciendo los vínculos y la colaboración en diversos entornos.

## **Ayuda a la resolución de conflictos**

La competencia comunicativa facilita la resolución de conflictos, promoviendo la comprensión y la armonía dentro de los equipos y las comunidades.

## **Mejora de la productividad**

La comunicación de calidad mejora la productividad al minimizar los malentendidos y promover la claridad en las tareas y los objetivos.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# La importancia de una buena comunicación en el entorno laboral

La comunicación efectiva fomenta la comprensión mutua, la confianza y el respeto entre los miembros del equipo.

Mejora la productividad, reduce los malentendidos y los conflictos, y contribuye a un ambiente de trabajo positivo.

La competencia comunicativa es esencial para construir relaciones sólidas con compañeros de trabajo, clientes y resto de personas involucradas.

La comunicación abierta y sincera fomenta la colaboración, la empatía y el sentido de pertenencia en el lugar de trabajo

# La comunicación en la resolución de problemas

Una comunicación efectiva es fundamental para identificar problemas, compartir ideas y encontrar soluciones en colaboración.

Permite a los equipos de trabajo abordar los desafíos de manera eficiente y adaptarse a las circunstancias cambiantes



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# La mejora del liderazgo

Una sólida competencia comunicativa es clave para un liderazgo efectivo, lo que permite a los líderes inspirar, motivar y guiar a sus equipos.

La comunicación clara genera confianza y credibilidad, fomentando un ambiente positivo en la organización.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Conclusión

- La comunicación es una pieza clave para el éxito en el lugar de trabajo, ya que facilita la colaboración, la innovación y el crecimiento.  
Al comprender las principales características de la comunicación, reconocer la diferencia entre la comunicación verbal y no verbal y apreciar la importancia de una comunicación efectiva, las personas pueden mejorar sus relaciones profesionales y contribuir a un entorno laboral próspero.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ¡GRACIAS!



## DISCOVER & EMPOWER



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

# COMUNICACIÓN

Comprender la importancia de la comunicación verbal y no verbal



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

# La comunicación verbal en el lugar de trabajo

La comunicación verbal en el lugar de trabajo implica el uso del lenguaje hablado o escrito para transmitir mensajes, ideas y cualquier tipo de información.

Incluye aspectos como reuniones de equipo, llamadas telefónicas, correos electrónicos, presentaciones y documentos formales.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Aspectos clave de la comunicación verbal en el lugar de trabajo

- *Reuniones*: los intercambios verbales durante las reuniones de equipo facilitan la colaboración y la toma de decisiones.
- *Llamadas telefónicas*: La comunicación verbal clara y concisa por teléfono es esencial para una comunicación efectiva con compañeros de trabajo, clientes y cualquier otro interlocutor implicado.
- *Correos electrónicos*: La comunicación escrita a través de correos electrónicos requiere claridad, profesionalismo y un tono adecuado para transmitir mensajes con precisión.



# La comunicación no verbal en el lugar de trabajo

La comunicación no verbal en el lugar de trabajo abarca los gestos, las expresiones faciales, el lenguaje corporal, el contacto visual y el tono de voz.

A menudo transmite emociones, actitudes e intenciones, influyendo en la forma en que se reciben e interpretan los mensajes.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Especificaciones de la comunicación no verbal

## Lenguaje corporal:

Las señales no verbales, como la postura, los gestos y las expresiones faciales, contribuyen a las interacciones interpersonales y a la dinámica del lugar de trabajo.

## Contacto visual:

Mantener un contacto visual adecuado indica compromiso, atención y respeto durante las conversaciones y presentaciones.

## Tono de voz:

El tono y la entonación de la voz transmiten emociones y actitudes, lo que influye en la interpretación de los mensajes verbales.

# Importancia de entender ambos tipos de comunicación

Comprender la comunicación verbal y no verbal es crucial para una comunicación eficaz en el lugar de trabajo.

Permite a los miembros de la empresa transmitir mensajes con claridad, establecer una relación positiva con compañeros y clientes y tener éxito en las relaciones interpersonales.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Aplicaciones en diversos contextos laborales

El uso de una adecuada comunicación verbal y no verbal es conveniente y útil en la mayoría de contextos laborales, destacando la colaboración en equipo, las interacciones con los clientes y los roles de liderazgo.

Facilita la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la construcción de un ambiente de trabajo positivo



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# Conclusión

La comunicación verbal implica el uso de lenguaje hablado o escrito, mientras que la comunicación no verbal abarca gestos, expresiones faciales y lenguaje corporal.

Ambas formas de comunicación desempeñan un papel fundamental en el lugar de trabajo, influyendo en la forma en que se perciben y entienden los mensajes.

Comprender y utilizar eficazmente las habilidades de comunicación verbal y no verbal puede mejorar la comunicación en el lugar de trabajo y contribuir al éxito de la organización.



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



# ¡GRACIAS!



## DISCOVER & EMPOWER



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443