

APUNTES DEL MÓDULO 1

Técnicas para una comunicación asertiva

Técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos (imagen real)

Material de estudio

Módulo 1

Apunte descargable del estudiante

Contenido del módulo

- 1 Principios de la comunicación interpersonal
- 2 Estilos de conducta: agresivo, pasivo y asertivo
- 3 Características de la persona asertiva
- 4 Comunicación asertiva y el rol de los líderes
- 5 Estrategias para desarrollar la comunicación asertiva
- 6 Conversaciones clave en el entorno organizacional

En cualquier equipo de trabajo, gran parte de los problemas no nacen de la tarea en sí, sino de **cómo nos comunicamos**. Cuando la comunicación falla, aparecen los malentendidos, la tensión y los conflictos que afectan directamente la productividad y el clima laboral. La **comunicación asertiva** es la capacidad de expresar lo que sentimos y pensamos de forma adecuada, cumpliendo nuestros objetivos sin sentirnos culpables y respetando tanto a los demás como a nosotros mismos. En las organizaciones, esta habilidad favorece relaciones de confianza, mejora la colaboración y resulta clave para alcanzar los objetivos organizacionales. Marca la diferencia entre un ambiente tenso y uno colaborativo donde las personas se sienten valoradas y escuchadas. Ser asertivo no significa imponerse ni quedarse callado: es expresarse con respeto, claridad y firmeza.

1 Principios de la comunicación interpersonal

Antes de hablar de asertividad, es fundamental entender cómo funciona la **comunicación interpersonal**: el intercambio de mensajes entre dos o más personas. Comunicarse no es solo hablar; también implica comprometerse con el mensaje, cuidar lo que decimos con palabras y con el cuerpo, y sobre todo, saber escuchar. Cuando dominas estos principios, tus conversaciones se vuelven mucho más efectivas y reduces significativamente los malentendidos.

Los **principios clave de la comunicación interpersonal** son:

- **Compromiso:** Implicarse genuinamente en la conversación, asumiendo lo que se dice y se acuerda. Por ejemplo, cuando un jefe solicita a su equipo cumplir un plazo, debe comprometerse él mismo con ese acuerdo proporcionando los recursos necesarios.
- **Lenguaje verbal:** Las palabras que elegimos, el tono de voz y la claridad del mensaje. Decir "necesito que termines este informe hoy" es más claro que "sería bueno si pudieras avanzar algo cuando puedas".
- **Lenguaje no verbal:** Gestos, postura corporal, contacto visual y expresiones faciales que muchas veces comunican más que las palabras. Un gerente que cruza los brazos y evita el contacto visual mientras dice "estoy abierto a escuchar" envía un mensaje contradictorio.
- **Escucha activa:** Prestar atención plena a quien habla, demostrando interés genuino y comprendiendo antes de responder. Esto incluye parafrasear lo escuchado ("entonces lo que dices es que...") y hacer preguntas aclaratorias.

Ejemplo laboral: En una reunión de equipo, María presenta una idea nueva. Su jefa Ana practica escucha activa: mantiene contacto visual, asiente, toma notas y al final resume: "Si entiendo bien, propones cambiar el proceso de revisión para reducir tiempos. ¿Qué recursos necesitarías?". Este enfoque hace que María se sienta escuchada y la conversación se vuelve productiva.

Gran parte del impacto de un mensaje proviene del lenguaje no verbal y del tono, no solo de las palabras. Cuando el lenguaje verbal y el no verbal son coherentes y existe escucha activa, el mensaje se entiende mejor y se reduce considerablemente el riesgo de conflicto.



La comunicación asertiva combina lenguaje verbal claro, postura abierta y escucha activa para crear ambientes de trabajo colaborativos y respetuosos.

✓ Puntos clave

- La comunicación interpersonal efectiva requiere compromiso genuino con el mensaje y los acuerdos
- El lenguaje no verbal y el tono comunican tanto o más que las palabras mismas
- La escucha activa es fundamental: implica comprender antes de responder
- La coherencia entre lo verbal y no verbal fortalece el mensaje y genera confianza

Para reflexionar

- ¿Recuerdas alguna situación laboral donde tus palabras dijeron algo pero tu lenguaje corporal comunicó lo contrario? ¿Qué efecto tuvo?
- ¿En qué conversaciones recientes del trabajo practicaste escucha activa y en cuáles solo esperaste tu turno para hablar?
- ¿Cómo podrías mejorar el compromiso en tus conversaciones con tu equipo o superiores?

2

Estilos de conducta: agresivo, pasivo y asertivo

Al comunicarnos, adoptamos diferentes **estilos de conducta**. Reconocerlos te ayuda a entender por qué algunas conversaciones terminan en conflicto y otras llegan a buen puerto. Los dos primeros estilos son los errores más comunes en las relaciones interpersonales, mientras que el tercero representa el equilibrio deseado.

Estilo	Características	Ejemplo laboral	Consecuencias
Agresivo	Impone sus ideas sin considerar a los demás. Usa tono dominante, interrumpe, descalifica. Defiende sus derechos pasando por encima de los ajenos.	"Tu propuesta no sirve, haremos lo que yo digo. Siempre tienes ideas mediocres."	Genera resentimiento, deteriora relaciones, causa conflictos y desmotivación en el equipo.
Pasivo	No expresa lo que piensa ni siente por temor o inseguridad. Cede ante los demás, no defiende sus propios derechos.	Acepta sobrecarga de trabajo sin protestar aunque afecte su salud. Dice "sí" cuando quiere decir "no".	Frustración acumulada, estrés, pérdida de credibilidad, eventualmente explosiones emocionales.
Asertivo	Expresa lo que piensa y siente de forma clara y respetuosa. Defiende sus derechos sin vulnerar los de otros.	"Entiendo tu punto de vista. Yo veo la situación así... ¿Podemos encontrar una solución que funcione para ambos?"	Relaciones sólidas, confianza mutua, resolución efectiva de problemas, mejor clima laboral.

Ejemplo laboral detallado: Un cliente envía un correo agresivo culpando al equipo de un error. Tres respuestas posibles:

- **Respuesta agresiva:** "El error fue suyo por no leer las instrucciones. No vamos a hacernos cargo de su negligencia." (Escalada del conflicto)
- **Respuesta pasiva:** No responde o acepta toda la culpa sin analizar: "Tiene razón, lo sentimos mucho, haremos todo lo que pida." (Asume responsabilidad injustificada)
- **Respuesta asertiva:** "Entiendo su molestia. Revisé la situación y encontré que hubo un problema en el paso 3. Asumo nuestra parte de responsabilidad y propongo esta solución... ¿Le parece adecuado?" (Reconoce sin culpar, propone solución)

La agresividad y la actitud pasiva son los errores más frecuentes; la **asertividad es el equilibrio** entre defender tus derechos y respetar los de los demás. Reconocer estos estilos te permite identificar cuál estás usando en cada situación y orientarte conscientemente hacia una comunicación más asertiva.

✓ Puntos clave

- El estilo agresivo impone e irrespetea, generando conflictos y deteriorando relaciones
- El estilo pasivo calla y cede, acumulando frustración y perdiendo credibilidad
- El estilo asertivo expresa con claridad y respeto, defendiendo derechos propios sin vulnerar los ajenos
- Identificar tu estilo predominante es el primer paso para desarrollar mayor asertividad

Para reflexionar

- ¿Cuál de los tres estilos tiendes a adoptar con más frecuencia en situaciones de presión laboral?
- ¿Puedes identificar un momento donde fuiste pasivo/a y qué consecuencias tuvo para ti?
- ¿Con qué personas o en qué situaciones te resulta más difícil ser asertivo/a y por qué?

3 Características de la persona asertiva

Una persona asertiva posee habilidades fundamentales como la **tolerancia, el respeto, la paciencia y la seguridad en sí misma**. Estas características no son innatas: pueden reconocerse, desarrollarse y fortalecerse con práctica consciente. Se agrupan en dos dimensiones complementarias que funcionan de manera integrada.

Dimensión psicológica:

- **Autoestima sólida:** Confía en su valor como persona y profesional. No necesita aprobación constante ni teme el rechazo. Ejemplo: un empleado con buena autoestima puede decir "no estoy de acuerdo con esta decisión" sin sentirse amenazado.
- **Conocimiento de sí misma:** Reconoce sus fortalezas, limitaciones, emociones y valores. Sabe qué le molesta, qué necesita y qué puede ofrecer.
- **Control emocional:** Maneja sus emociones sin reprimirlas ni explotar. Puede sentir enojo o frustración pero elige cómo expresarlo de forma constructiva.

Aspectos verbales:

- Se expresa con **claridad y concreción**, evitando ambigüedades
- Usa un **tono firme pero respetuoso**, ni agresivo ni sumiso
- Habla en **primera persona** asumiendo sus opiniones: "Yo pienso que..." en lugar de "La gente dice que..."
- Dice lo que piensa sin agredir ni callar, siendo directa pero considerada
- Utiliza frases como "Necesito...", "Prefiero...", "No estoy de acuerdo porque..."

Aspectos no verbales:

- Mantiene **contacto visual** apropiado, sin intimidar ni evadir
- Adopta una **postura abierta y erguida** que denota seguridad
- Sus **gestos y expresiones faciales son coherentes** con su mensaje verbal
- Respeta el **espacio personal** sin invadir ni distanciarse excesivamente
- Su **volumen de voz es adecuado**: ni grita ni murmura

Ejemplo laboral integral: Laura, jefa de proyecto, debe rechazar una solicitud de su superior para agregar tareas sin extender el plazo. Persona asertiva: mantiene contacto visual (no verbal), postura erguida (no verbal), tono calmado y firme (verbal), dice: "Entiendo la importancia de estas tareas adicionales. Con el equipo y recursos actuales, agregarlas sin extender el plazo comprometería la calidad del proyecto.

Propongo tres opciones: extender dos semanas, reducir el alcance original o asignar dos personas más. ¿Cuál funciona mejor para los objetivos?" (verbal, primera persona, propositiva). Su control emocional le permite no ponerse a la defensiva y su conocimiento de sí misma le da claridad sobre sus límites.

La persona asertiva **domina simultáneamente los aspectos verbales, no verbales y la dimensión psicológica**. Cuando estos tres elementos están alineados, la comunicación es poderosa, clara y respetuosa.



Las conversaciones de retroalimentación asertivas se realizan en privado, con escucha genuina y enfoque en conductas específicas, creando espacios seguros para el desarrollo profesional.

✓ Puntos clave

- La autoestima sólida permite expresar opiniones sin miedo ni culpa, base de la asertividad
- El control emocional diferencia a quien reacciona de quien responde conscientemente
- La coherencia entre lo verbal y no verbal (postura, mirada, tono) refuerza el mensaje asertivo
- Hablar en primera persona y con claridad evidencia asunción de responsabilidad sobre las propias ideas

💡 Para reflexionar

- ¿Cómo calificarías tu nivel de autoestima profesional y cómo afecta tu forma de comunicarte?
- ¿En qué situaciones laborales pierdes el control emocional y cómo podrías manejarlo mejor?
- ¿Tus gestos y postura corporal refuerzan o contradicen lo que dices en el trabajo?

4 Comunicación asertiva y el rol de los líderes

La **comunicación asertiva en las organizaciones** tiene un protagonista clave: el líder. Los líderes son los encargados de velar por el cumplimiento de los principios de la asertividad en los grupos de trabajo, y su forma de comunicar marca directamente el clima del equipo y el modo en que las personas se relacionan entre sí.

Un **líder asertivo** se caracteriza por:

- **Expresar expectativas con claridad:** No deja espacio para ambigüedades. Comunica qué espera, cuándo y por qué, sin rodeos pero con respeto.
- **Escuchar activamente a su equipo:** Dedicar tiempo a comprender perspectivas, preocupaciones e ideas de los colaboradores antes de decidir.
- **Respetar a las personas:** Valora las opiniones diferentes, reconoce los aportes y trata a todos con dignidad.
- **Dar retroalimentación constructiva:** Señala tanto lo positivo como las áreas de mejora de forma específica y útil.
- **Establecer límites saludables:** Dice "no" cuando es necesario, explicando las razones sin culpa ni agresividad.
- **Modelar el comportamiento deseado:** Es coherente entre lo que pide y lo que hace.

Ejemplo laboral: Carlos, gerente de ventas, nota que un vendedor experimentado, Roberto, ha bajado su rendimiento. Un líder agresivo diría: "Roberto, tus números son pésimos, espabila o habrá consecuencias". Un líder pasivo evitaría la conversación esperando que mejore solo. Carlos, siendo asertivo, solicita una reunión privada y dice: "Roberto, he notado que en los últimos dos meses tus ventas han bajado un 30% respecto a tu promedio. Esto me preocupa porque valoro tu experiencia y tus aportes al equipo. **¿Hay algo que esté afectando tu desempeño?** ¿Cómo puedo apoyarte para volver a tu nivel habitual?". Esta aproximación: reconoce el problema con datos, expresa preocupación genuina, pregunta antes de asumir, y ofrece apoyo.

El cumplimiento de los principios de la asertividad por parte del líder **influye directamente en el éxito de la organización**. Cuando los líderes se comunican asertivamente:

- Los equipos se sienten **considerados y valorados**, aumentando el compromiso
- Las personas se **alinean más fácilmente con los objetivos** porque comprenden el "por qué"
- Se reduce la **rotación de personal** al mejorar el clima laboral
- Aumenta la **productividad** al disminuir conflictos y malentendidos
- Se fomenta la **innovación** porque las personas se sienten seguras de expresar ideas

Desarrollar la asertividad no es solo una habilidad individual: es una **competencia organizacional** que impacta en todo el equipo y sus resultados. Los líderes que modelan comunicación asertiva crean culturas donde esta práctica se replica en todos los niveles.

✓ Puntos clave

- Los líderes son responsables de modelar y promover la comunicación asertiva en sus equipos
- Un líder asertivo expresa expectativas claras, escucha activamente y respeta a su equipo
- La asertividad del liderazgo impacta directamente en clima laboral, compromiso y resultados organizacionales
- Los líderes asertivos crean culturas donde la comunicación efectiva se replica en todos los niveles

Para reflexionar

- ¿Tu líder actual modela comunicación asertiva? ¿Qué comportamientos específicos lo demuestran o desmienten?
- Si lideras un equipo, ¿qué tan claro eres al expresar expectativas y qué tan abierto/a estás a escuchar?
- ¿Cómo podrías contribuir a crear una cultura de asertividad en tu área, independientemente de tu posición?

5 Estrategias para desarrollar la comunicación asertiva

La asertividad no es un rasgo de personalidad fijo: es una **habilidad que se desarrolla** con práctica consciente y estrategias concretas. A continuación, las estrategias fundamentales para cultivarla:

1. Cultiva el respeto:

- **Hacia ti mismo/a:** Reconoce que tus necesidades, opiniones y tiempo son valiosos. Mereces ser escuchado/a.
- **Hacia los demás:** Acepta que otros tienen derecho a pensar diferente. El respeto mutuo es la base de toda comunicación asertiva.
- **Ejemplo:** En lugar de "Estás equivocado", di "Veo la situación de otra forma, déjame explicarte mi perspectiva".

2. Fortalece tu autoestima:

- Identifica y reconoce tus **logros y fortalezas** profesionales
- Acepta tus **áreas de mejora** sin autodescalificarte
- Valorarte permite expresar opiniones **sin miedo ni culpa**
- **Ejercicio práctico:** Antes de una conversación difícil, recuerda tres situaciones donde manejaste bien un desafío similar.

3. Desarrolla tu expresión corporal:

- **Postura abierta:** Hombros hacia atrás, posición erguida sin rigidez
- **Contacto visual:** Mira a los ojos sin intimidar, sostén la mirada unos segundos
- **Gestos coherentes:** Usa las manos para enfatizar, evita cruzar brazos (postura defensiva)
- **Práctica:** Grábate en una videollamada para observar y ajustar tu lenguaje corporal

4. Utiliza técnicas verbales asertivas:

- **Técnica del "disco rayado":** Repite tu posición con calma ante presión. "Entiendo tu punto, pero mi decisión es... / Comprendo, sin embargo mantengo que..."
- **Técnica del "sándwich":** Al dar retroalimentación negativa, inicia y cierra con algo positivo. "Valoro tu puntualidad [+], necesito que mejores la calidad de los reportes [-], confío en tu capacidad para lograrlo [+]"
- **Uso del "yo" en lugar del "tú":** "Yo me siento frustrado cuando las reuniones empiezan tarde" vs. "Tú siempre llegas tarde y arruinas las reuniones".
- **Ofrecer alternativas:** No solo señales problemas, propón soluciones.

5. Practica el "no" asertivo:

- Sé **directo/a**: "No, no puedo asumir ese proyecto adicional"
- **Explica brevemente** sin justificarte excesivamente: "porque tengo tres entregas esta semana"
- **Ofrece alternativa** si es posible: "podría ayudarte la próxima semana o podemos ver quién más está disponible"

- No te disculpes por tener límites: evita "perdón, pero...", mejor "aprecio que hayas pensado en mí, sin embargo..."

Ejemplo laboral integrado: Tu jefe te pide quedarte hasta tarde por tercera vez esta semana. Respuesta asertiva: [Contacto visual, postura erguida] "Entiendo que este proyecto es prioritario y quiero contribuir a su éxito. [Respeto] He trabajado horas extra tres días esta semana y necesito esta noche para compromisos personales. [Yo, límites claros] Propongo terminar esta parte mañana temprano, llegando una hora antes, o podemos dividir la tarea con Ana. [Alternativas] ¿Cuál opción funciona mejor?" [Propositivo]

✓ Puntos clave

- El respeto mutuo (a uno mismo y a otros) es el fundamento de toda comunicación asertiva
- Una autoestima sólida permite defender tus derechos sin miedo ni agresividad
- La expresión corporal coherente (postura, mirada, gestos) refuerza enormemente el mensaje verbal
- Decir 'no' de forma asertiva requiere ser directo, explicar brevemente y ofrecer alternativas cuando sea posible

Para reflexionar

- ¿Cuál de estas estrategias te resulta más difícil aplicar y por qué?
- ¿Recuerdas la última vez que dijiste 'no' en el trabajo? ¿Fue asertivo, pasivo o agresivo?
- ¿Qué pequeña acción podrías implementar mañana mismo para comunicarte más asertivamente?

Existen **tres tipos de conversaciones clave** para la efectividad organizacional. Estas conversaciones permiten resolver, enfrentar o prevenir conflictos, y la **asertividad es condición necesaria** para que cumplan su objetivo. Dominarlas marca la diferencia entre equipos reactivos y equipos de alto rendimiento.

1. Conversación de retroalimentación:

Entrega información útil para que la persona aprenda y mejore su desempeño. Incluye dos vertientes:

- **Crítica constructiva:** Señala un comportamiento inadecuado y propone uno mejor. Debe ser específica, oportuna y centrada en conductas, no en la persona.
 - **Ejemplo:** "En la presentación de ayer noté que no incluiste los datos de costos que solicitamos. Para la próxima, asegúrate de revisar todos los requerimientos del brief antes de presentar. ¿Necesitas que revisemos juntos el checklist?"
 - **NO asertivo:** "Siempre entregas trabajos incompletos, eres descuidado" (ataque personal, generalización).
- **Reconocimiento:** Refuerza positivamente una buena práctica para que se repita.
 - **Ejemplo:** "Quiero reconocer cómo manejaste la queja del cliente Martínez. Escuchaste sin interrumpir, validaste su molestia y propusiste una solución inmediata. Ese es exactamente el servicio que buscamos. Bien hecho."
 - **NO asertivo:** "Buen trabajo" (vago, no refuerza conducta específica).

2. Conversación persuasiva:

Busca **modificar un comportamiento** mediante la motivación, explicando los beneficios de adoptar una nueva tarea, proceso o actividad. No impone, sino que invita mostrando valor.

- **Estructura asertiva:** Explica el contexto → Presenta el cambio → Muestra beneficios personales y organizacionales → Escucha inquietudes → Acuerda siguiente paso
- **Ejemplo:** "El equipo va a empezar a usar una nueva plataforma de gestión de proyectos. [Contexto] Sé que implica una curva de aprendizaje, y quiero explicarte por qué vale la pena. [Empatía] Esta herramienta te permitirá visualizar todas tus tareas en un solo lugar, reducir emails de seguimiento y tener más claridad sobre prioridades. [Beneficio personal] Para la organización, mejorará la coordinación entre áreas. [Beneficio organizacional] ¿Qué preocupaciones tienes sobre este cambio? [Escucha] Tendremos tres sesiones de capacitación y soporte permanente. [Apoyo]"
- **NO asertivo (agresivo):** "Desde mañana usaremos esta plataforma, apréndela porque no hay opción".
- **NO asertivo (pasivo):** "Sería lindo si pudieras usar esta herramienta, si quieres, si tienes tiempo..." (sin claridad ni convicción).

3. Conversación indagatoria:

Busca **recolectar información** acudiendo a la persona involucrada, considerando su apreciación de los hechos, para resolver un conflicto o problema. Requiere escucha activa profunda y suspender juicios.

- **Estructura asertiva:** Plantea el tema sin acusar → Hace preguntas abiertas → Escucha sin interrumpir → Parafrasea para verificar comprensión → Agradece la información

- **Ejemplo:** "He recibido comentarios sobre tensión entre tu área y el equipo de logística. [Tema sin acusar] Antes de tomar cualquier decisión, quiero entender tu perspectiva. ¿Cómo has vivido tú la colaboración con ellos? [Pregunta abierta] ¿Qué situaciones específicas han generado fricción? [Indagación] ... [Escucha] Si entiendo bien, sientes que no te consultan antes de cambiar los plazos, ¿es correcto? [Parafraseo] Gracias por tu honestidad, esta información es muy valiosa para encontrar una solución. [Agradecimiento]"
- **NO asertivo (agresivo):** "Me dijeron que tú causas problemas con logística, ¿qué está pasando?" (acusatorio).
- **NO asertivo (pasivo):** Evita la conversación y asume lo que otros dicen sin verificar.

Estas tres conversaciones son **herramientas estratégicas** del líder y del colaborador asertivo. Sin asertividad, la retroalimentación se percibe como ataque, la persuasión como manipulación y la indagación como interrogatorio. Con asertividad, se convierten en puentes de comunicación que fortalecen relaciones y resuelven problemas efectivamente.

✓ Puntos clave

- La conversación de retroalimentación (crítica constructiva y reconocimiento) es fundamental para el desarrollo del equipo
- La conversación persuasiva motiva el cambio mostrando beneficios, sin imponer ni manipular
- La conversación indagatoria recolecta información con escucha activa antes de juzgar o decidir
- La asertividad es la condición necesaria para que estas tres conversaciones cumplan su propósito sin generar conflicto

Para reflexionar

- ¿Cuál de estas tres conversaciones te cuesta más y por qué crees que sucede?
- ¿Recuerdas alguna retroalimentación que recibiste y que te motivó a mejorar? ¿Qué la hizo efectiva?
- ¿Has tenido conversaciones indagatorias donde escuchaste sin juzgar o tiendes a llegar con conclusiones previas?

Mapa conceptual: Comunicación asertiva en equipos de trabajo

Principios de comunicación interpersonal	Compromiso, lenguaje verbal y no verbal, escucha activa como base de toda comunicación efectiva
Estilos de conducta	Agresivo (imponer), Pasivo (calla), Asertivo (equilibrio: expresa con respeto)
Características de la persona asertiva	Dimensión psicológica (autoestima, autoconocimiento, control emocional) + aspectos verbales y no verbales coherentes
Rol del líder asertivo	Modela y promueve asertividad, expresa expectativas claras, escucha y respeta, impactando el éxito organizacional

Estrategias de desarrollo

Respeto mutuo, autoestima, expresión corporal, técnicas verbales asertivas, práctica del 'no' asertivo

Conversaciones clave organizacionales

Retroalimentación (crítica constructiva y reconocimiento), Persuasiva (motivar cambio), Indagatoria (recolectar información)

En síntesis. Has completado exitosamente este módulo sobre comunicación asertiva. Ahora puedes **identificar las características de la comunicación asertiva** en el contexto de equipos de trabajo y comprendes cómo estas se alinean con los objetivos organizacionales. Has aprendido que la asertividad no es un rasgo innato, sino una habilidad que se desarrolla conscientemente mediante la práctica de principios claros: compromiso genuino, coherencia entre lo verbal y no verbal, escucha activa profunda, autoestima sólida y respeto mutuo. Reconoces los tres estilos de conducta y sabes que el asertivo es el equilibrio entre defender tus derechos sin vulnerar los ajenos. Comprendes el rol fundamental de los líderes como modeladores de esta práctica y conoces las tres conversaciones clave —retroalimentación, persuasiva e indagatoria— que te permitirán resolver, enfrentar y prevenir conflictos de manera efectiva. La comunicación asertiva marca la diferencia entre ambientes tensos y equipos colaborativos de alto rendimiento. Lleva estos aprendizajes a tu práctica diaria y observa cómo transforman tus relaciones laborales. En el próximo módulo profundizaremos en la resolución de conflictos. ¡Excelente trabajo!