

GLOSARIO

Comunicación, Supervisión, Motivación y Liderazgo para Equipos Eficaces

El presente glosario reúne los principales conceptos abordados en el curso “**Comunicación, Supervisión, Motivación y Liderazgo para Equipos Eficaces**”, con el propósito de facilitar la comprensión y aplicación práctica de los contenidos.

Cada término incluye una **definición clara**, un **ejemplo aplicado al contexto laboral** y una **referencia técnica o bibliográfica**, lo que permite al participante fortalecer su aprendizaje autónomo y conectar la teoría con la realidad organizacional. Este recurso puede consultarse en cualquier momento como material de apoyo complementario al desarrollo de los módulos.

Concepto	Definición	Ejemplo aplicado	Referencia
Comunicación efectiva	Proceso de intercambio de información en el cual el mensaje se comprende de forma clara, precisa y oportuna entre emisor y receptor.	Un supervisor comunica los objetivos semanales en una reunión breve y usa ejemplos para aclarar dudas del equipo.	Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Pearson.
Escucha activa	Habilidad de escuchar con atención, mostrando comprensión verbal y no verbal, sin interrumpir y validando el mensaje del otro.	Un líder escucha atentamente la opinión de un colaborador, parafrasea lo escuchado y agradece la retroalimentación.	Covey, S. (1999). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Paidós.
Supervisión	Proceso de guiar, dirigir y controlar las tareas de un equipo para alcanzar objetivos organizacionales.	Una jefa de área revisa el cumplimiento de tareas y entrega retroalimentación oportuna a su equipo cada viernes.	Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill.

Motivación laboral	Conjunto de factores internos y externos que impulsan a una persona a realizar su trabajo con energía, compromiso y sentido.	Un colaborador se siente motivado porque recibe reconocimiento público por sus logros mensuales.	Deci, E., & Ryan, R. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits. Psychological Inquiry.
Trabajo en equipo	Colaboración estructurada entre personas con objetivos comunes, roles definidos y comunicación coordinada.	Un equipo interdisciplinario planifica en conjunto una actividad para mejorar la atención al cliente.	Katzenbach, J.R. & Smith, D.K. (1993). The Wisdom of Teams. Harvard Business School Press.
Estilo de liderazgo	Forma habitual en que un líder influye y guía a su equipo, basado en su comportamiento, decisiones y relación con los demás.	Una líder aplica un estilo participativo al involucrar al equipo en la toma de decisiones clave.	Goleman, D. (2000). Leadership that Gets Results. Harvard Business Review.
Empatía	Capacidad de comprender emocionalmente lo que otra persona siente o experimenta, poniéndose en su lugar sin juzgar.	Un supervisor detecta que un colaborador está desmotivado y le ofrece apoyo y flexibilidad.	Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Bantam Books.
Retroalimentación	Proceso de entregar información útil sobre el desempeño, con el fin de reforzar o mejorar conductas y resultados.	Un coordinador destaca los aciertos de una presentación y sugiere mejorar la estructura del cierre.	Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The Power of Feedback. Review of Educational Research.
Liderazgo positivo	Estilo de liderazgo que promueve el desarrollo, la confianza, el bienestar y el	Una jefa fomenta un ambiente de reconocimiento y aprendizaje continuo en su unidad.	Cameron, K. (2012). Positive Leadership. Berrett-Koehler.

	compromiso dentro de los equipos.		
Barreras comunicacionales	Obstáculos que impiden que el mensaje llegue con claridad o se interprete correctamente.	Un malentendido surge porque un correo fue ambiguo y sin confirmación de lectura.	Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Pearson.