DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Construir la confianza en el equipo paso a paso

Módulo adaptativo | ~20 min

La confianza no se decreta: se construye con el tiempo, mediante comportamientos concretos, y es ella la que facilita la cooperación y calma las tensiones. Este módulo no la reduce a un asunto exclusivo del mánager y muestra cómo cada persona la alimenta en el día a día, y después cómo repararla cuando se deteriora. También plantea la condición que a menudo se olvida: sin la coherencia de la dirección, los esfuerzos del equipo siguen siendo frágiles.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Comprender qué inspira confianza —calidez y competencia— y qué la destruye: la orientación hacia uno mismo.

02 Alimentar la confianza con tres comportamientos —hablar con franqueza, cumplir los compromisos, escuchar y reconocer— y saber repararla cuando se deteriora.

03 Consolidar la confianza a largo plazo mediante los ajustes que se acuerdan en equipo, la transparencia sobre las decisiones y la delegación progresiva.

04 Implicar a la dirección para obtener la coherencia, el derecho a experimentar y los medios sin los cuales la confianza sigue siendo frágil.

PÚBLICO DESTINATARIO

Mánagers y colaboradores que quieren construir, mantener o reparar juntos la confianza en su equipo.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Cada lunes, Ombline, auxiliar administrativa, envía a su compañero Cosmin la planificación de las salas de reuniones. Ayer se le olvidó, y Cosmin tuvo que comprobar las reservas una a una. Esta mañana, molesto, Cosmin le dice: «He perdido una hora por este olvido». ¿Qué debe responder Ombline?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- 3 comportamientos clave (hablar con franqueza, cumplir los compromisos, escucha y reconocimiento) — método Afthonios, basado en la ecuación de la confianza
- Ecuación de la confianza: (credibilidad + fiabilidad + cercanía) ÷ orientación hacia uno mismo — David Maister
- Dúo calidez/competencia — Amy Cuddy (Harvard)
- Seguridad psicológica — inspirada en Amy Edmondson

FUENTES Y REFERENCIAS

- Paul Zak — «The Neuroscience of Trust», Harvard Business Review: +76 % de compromiso y +50 % de productividad en las empresas con alto nivel de confianza
- Amy Cuddy (Harvard) — calidez y competencia, «Connect, Then Lead», Harvard Business Review, 2013
- Maister, Green & Galford — «The Trusted Advisor» (2000), ecuación de la confianza
- Amy Edmondson — seguridad psicológica (1999)

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 27 de octubre de 2026