TRABAJANDO PARA USTED

Programa Inspectores Fiscales 2026

Curso Inspección Fiscal III

Módulo IV: “Comunicación Efectiva” S1.

Academia de Obras Públicas de Chile Presidente José Manuel Balmaceda
División de Desarrollo y Gestión de Personas. Subsecretaría de Obras Públicas
Jueves 29 y Viernes 30 de Octubre. Docente: Daniela Rojas Prado [DA]

Gobierno de Chile
gob.cl

TRABAJANDO PARA USTED

Comunicación Efectiva



Objetivos del módulo

1 Desarrollar la **capacidad de construir y transmitir mensajes claros y asertivos,** a partir de una escucha activa, para establecer relaciones de colaboración mutua en los equipos de trabajo y también con la ciudadanía.

2 **Conocer y aplicar herramientas comunicacionales** que sean factibles de incorporar en los distintos ámbitos de la interacción diaria de las personas, para **facilitar la gestión de los equipos y el desarrollo de los proyectos.**

3 Comprender la relevancia de una **comunicación efectiva, clara y asertiva al interior de una organización,** para **mejorar los procesos internos, externos** y, con ello, los resultados de los equipos.



OBRAS PÚBLICAS

ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

¿Qué es la comunicación?



¿Qué es la comunicación?

- Acción y efecto de comunicar o comunicarse.

- Transmitir mensajes o señales, que se construyen utilizando **códigos comunes para quienes emiten y recepcionan la información.**

Estos mensajes o señales provocan un **cambio en el conocimiento, entendimiento, conducta o sentimiento de la otra persona.**



Evolución de la comunicación humana:

De la copucha al chamullo

OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

Homo copuchento

La supervivencia de ideas dependía de que fueran transmitidas oralmente y mientras más individuos supieran, mejor. Existe un cierto gusto ancestral por escuchar y contar, transmitir información **¿Qué recordamos mejor, el párrafo de un texto o una anécdota?**



Homo narrador

La narración de historias fue una revolución comunicacional, pues permiten relatar cosas más complicadas y construyen redes de poder. Las narraciones son formas literarias esenciales de la civilización, pues constribuyen al desarrollo de las culturas.

Fuente contenido: Publicado en *Chamullo*, de Oscar Landerretche, 2015.



Homo garabatero

La comunicación se facilita mediante el uso de **códigos universales**, de uso común, que nos permiten satisfacer esa necesidad del “homo copuchento” más allá de la presencialidad. Queda el vestigio de la anécdota, de la historia, de los hechos. Dejamos una huella. Desde las pinturas rupestres hasta los inicios de la escritura.

Homo frívolo

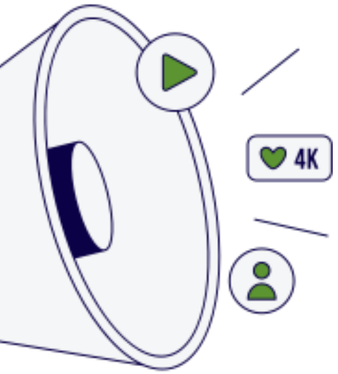
Con la creación de sistemas políticos y sociales jerarquizados, el intercambio de información requiere de cierto parámetros pues existe una mayor exposición en la denominada **“plaza pública”.**
En este contexto, el mensaje debe ser elaborado de forma previa, para ser transmitido y recepcionado adecuadamente, evitando su distorsión. Esto es muy habitual en el mundo político, pero también lo vivimos a diario cada vez que se expone en una reunión.

Imagen: ejemplo de arte rupestre en Asia (fuente: EFE).

Comunicar con un propósito

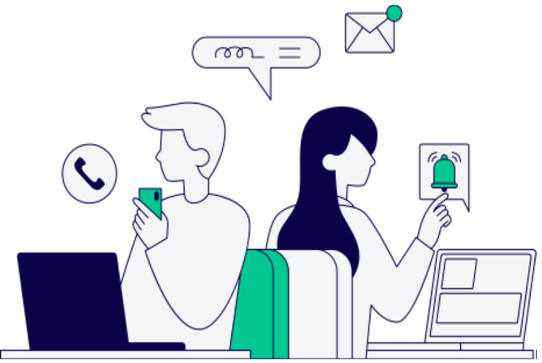
¿Qué necesitamos para comunicarnos de forma efectiva?

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



Emisor: instancia donde se genera el mensaje, el cual se codifica en un sistema de símbolos que serán compartidos.

Mensaje: es aquello que se genera cuando expresamos una idea, un pensamiento, un concepto. Este debe ser comprensible y descodificable por quien o quienes sean los receptores de estos mensajes.



Receptor: quien recibe el mensaje y conoce los signos y símbolos empleados por el emisor, lo cual le permite comprender el mensaje que le fue entregado. Su papel no es pasivo, sino que activo ya que descodifica estas ideas y las reestructura, permitiendo el intercambio de las mismas.

Canal: es el medio a través del cual se envía el mensaje. Puede ser un libro, una película, los noticieros, la prensa, los sitios web.

Ruido: todo lo que rodea el acto comunicativo, el exceso de información circulante. Esto puede distorsionar el mensaje y con ello perder la efectivad esperada.

OBRAS PÚBLICAS

ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA



Sintonizar la frecuencia que suena mejor

¿Cómo sintonizamos esa frecuencia?

OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

CÓDIGOS

Palabras
Símbolos
Idiomas
Conceptos
Gestos
Imágenes (memes, stickers)

CANALES Y MEDIOS

Voz
Correos electrónicos
Documentos
Teléfonos
Redes sociales
Manos

Para elegir los códigos correctos y los canales adecuados, es muy importante considerar y conocer **quién** o **quiénes** son nuestros **interlocutores**.



La veracidad de la información...

Homo tallero

Se recurre al humor para mirar la realidad de manera frontal, cuando es muy difícil de encarar. La talla es un recurso muy utilizado en la interacción social, incluso en entornos laborales, por ello es fundamental cuidar la veracidad de las cosas que se dicen y la información que se transmite.

Que sea **veraz** significa que lo que estamos diciendo siempre (o casi siempre) es verdad. Nos comunicarnos con otras personas en base a la verdad de lo que sabemos, lo que pensamos, también lo que sentimos y creemos



Si yo fuera diputado, 1951.

https://youtu.be/QruBoiQvMk0?si=Y4-6brU8IvrjDPVH&t=4609



El gran dictador, 1940.

https://youtu.be/3cFTJ9q5ztk?si=Y68e0zmxKqwyM-k0

FILTRO BURBUJA Y CÁMARAS DE ECO

“En un metaplano más esencial, **la crisis actual de la acción comunicativa se debe al hecho de que el otro está en trance de desaparición**. La desaparición del otro significa el fin del discurso (…)
La práctica del discurso consiste en escuchar. La crisis de la democracia es ante todo una crisis del escuchar.”

Infocracia, Byung-Chul Han, 2022





Cuatro pilares Comunicación Efectiva



OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

1) ESCUCHA

Escuchar no es lo mismo que oír. Cuando escuchamos ponemos atención, comprendemos mejor el mensaje y la intención.

La escucha activa contribuye a una mejor toma de decisión debido a que es menos probable que se pierdan datos e información relevante en el proceso.





OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

2) EMPATÍA

Se produce cuando creamos un puente entre la mente y los pensamientos personales con las demás personas. Somos capaces de entender lo que piensan y nos ponemos en su lugar. En entornos laborales, este es un pilar fundamental de la comunicación para contribuir a equipos más cohesionados y capaces de generar una sinergia positiva en su gestión

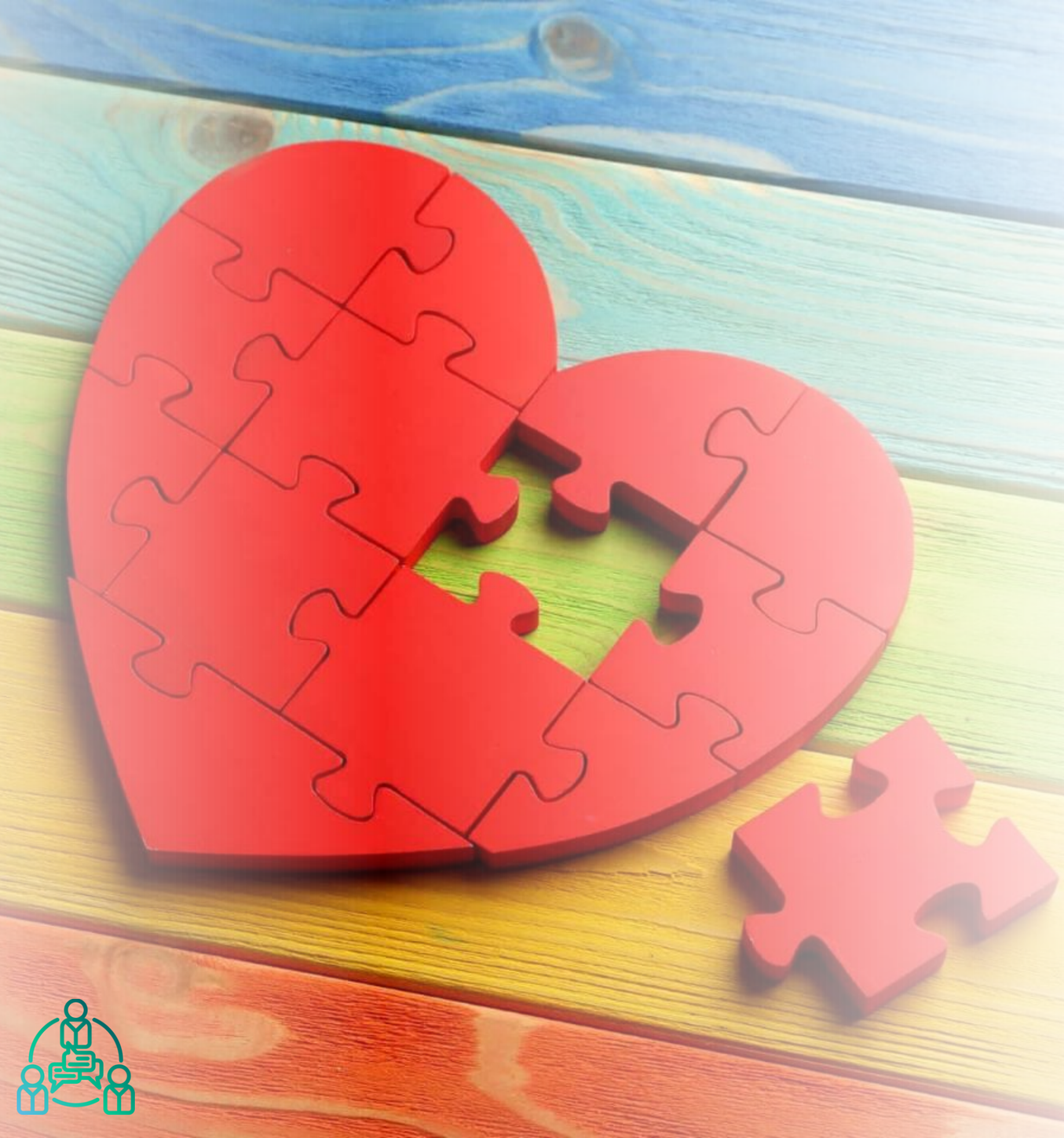
OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA



3) CLARIDAD

Los mensajes deben ser fáciles de entender y no llevar a las personas que interactúan a una doble interpretación. Al momento de escribir se recomienda evitar el uso de frases intercaladas, optando siempre por la estructura básica de una oración. Más aún, cuando se trate de documentación técnica.

Sujeto + verbo + predicado

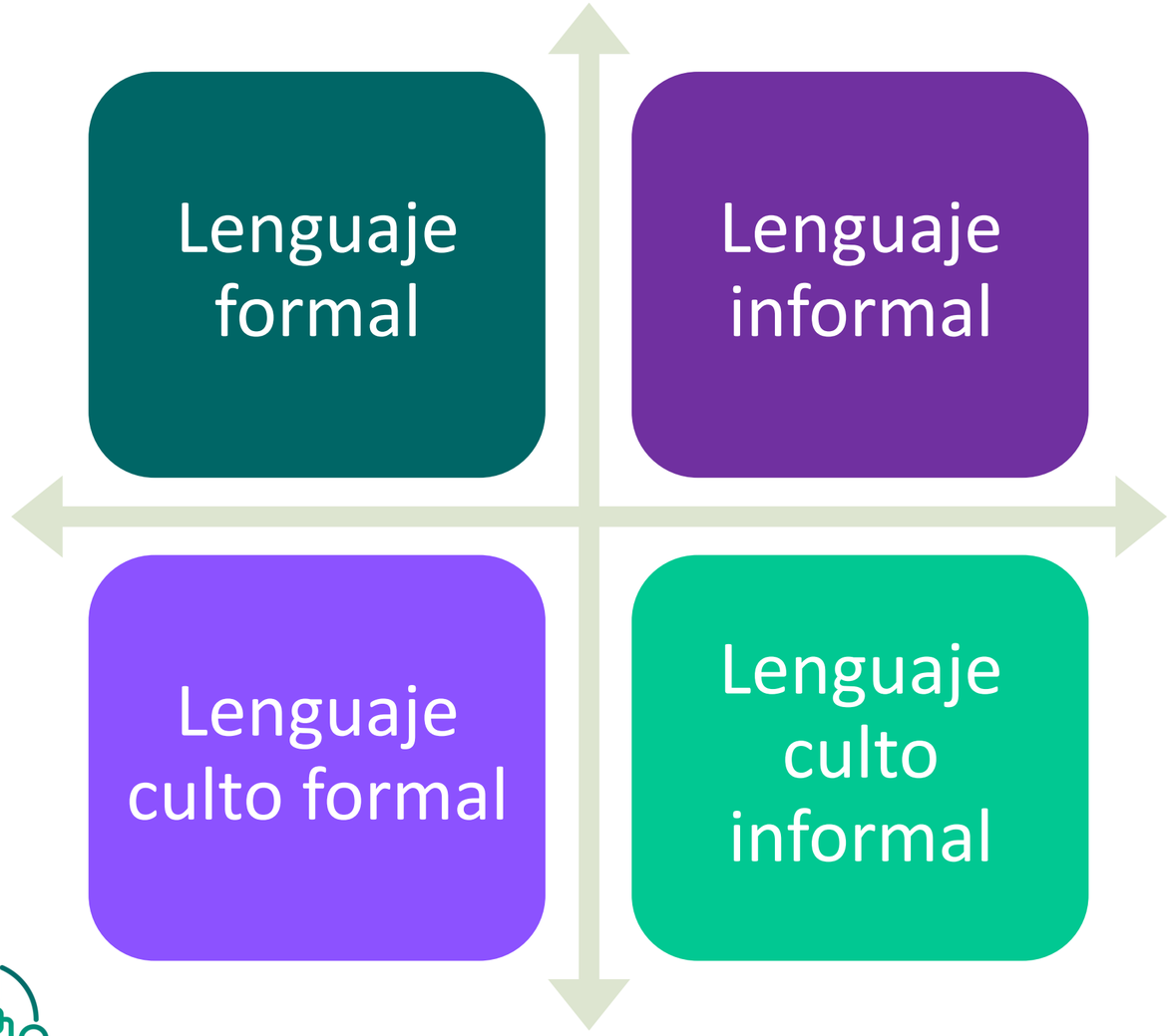


OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

4) ASERTIVIDAD

Es la capacidad de expresar las ideas de manera franca, clara, directa y oportuna, pero respetando a las demás personas. Es uno de los pilares más importantes, porque nos desafía a buscar el equilibrio al momento de comunicarnos.

HERRAMIENTAS PARA UNA COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVA



Según el contexto o situación en la cual nos encontremos, utilizaremos distintos lenguajes para comunicarnos.
Elegir la opción correcta puede contribuir directamente a que nuestro mensaje sea más o menos efectivo.

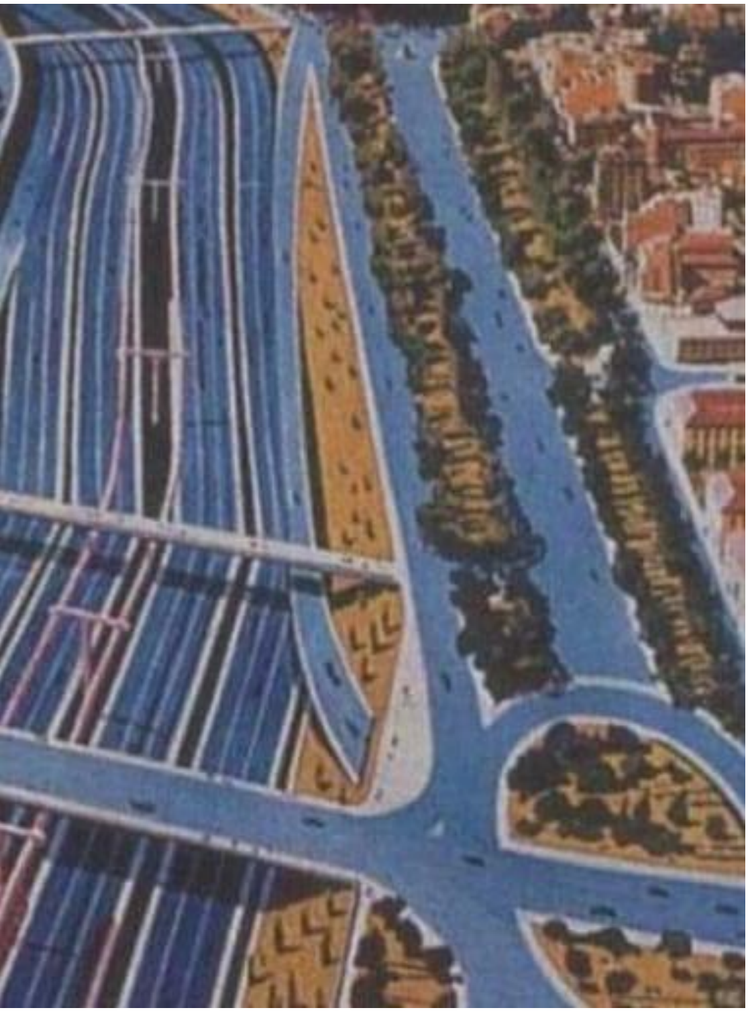
HERRAMIENTAS PARA UNA COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVA



Lenguaje no verbal

Siempre que estamos interactuando con otras personas, ya sea que estemos emitiendo o bien recepcionando los mensajes, no debemos descuidar lo que está comunicando nuestro cuerpo: **postura que adoptamos, expresión en el rostro, ubicación de nuestros brazos, nuestras manos, nuestros gestos, etc**.

¿Escuchamos lo que las personas realmente quieren?





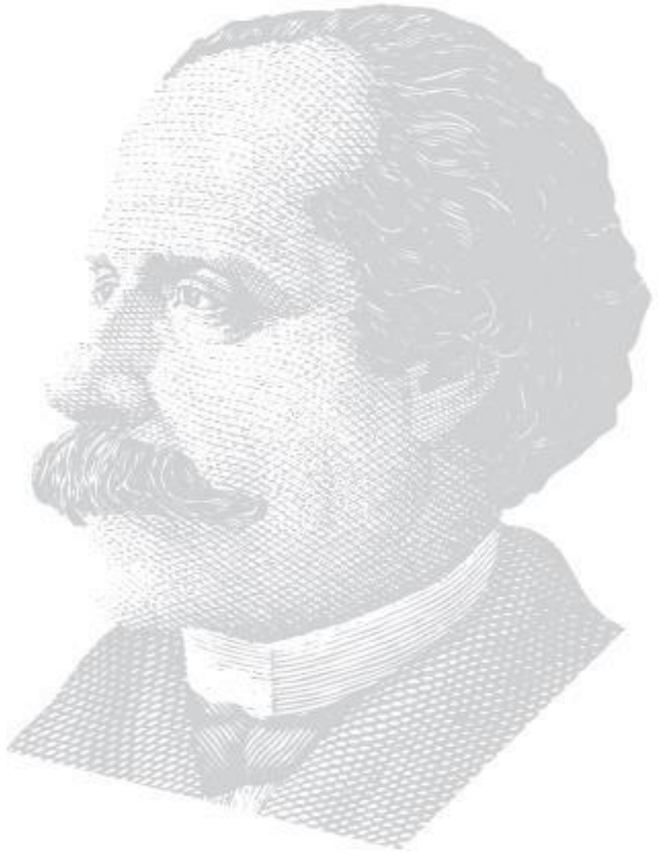
Tras la gran riada de Valencia en octubre de 1957, el desborde del río Turia generó inundaciones que llevaron a tomar la decisión de desviar el cauce en las afueras de la ciudad.

En el lecho vacío se contemplaba una autopista, sin embargo, la movilización de vecinos, entidades y arquitectos lo impidió, bajo el lema: **"El riu es nostre i el volem verd"** (El río es nuestro y lo queremos verde).

https://youtu.be/YYRUteSB6eU?si=LxFE0Ymp5U1mdzPY&t=447



Jim Rohn
(empresario y orador)



DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y ESTUDIOS

ACADEMIA

DE OBRAS PÚBLICAS DE CHILE

PRESIDENTE JOSÉ MANUEL BALMACEDA



TRABAJANDO
PARA **USTED**