TRABAJANDO PARA USTED

Programa Inspectores Fiscales 2026

Curso Inspección Fiscal III

Módulo IV: “Comunicación Efectiva” S1.

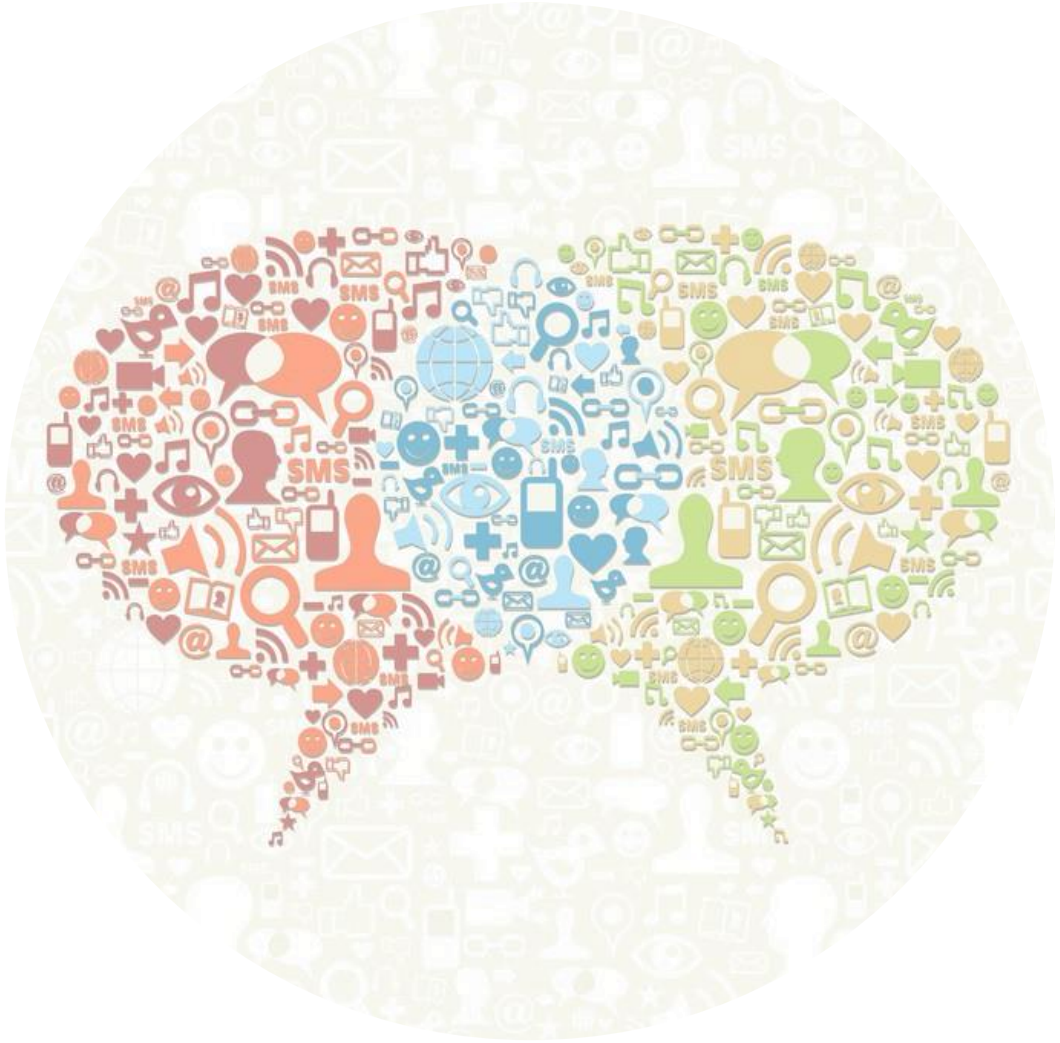
Academia de Obras Públicas de Chile Presidente José Manuel Balmaceda
División de Desarrollo y Gestión de Personas. Subsecretaría de Obras Públicas
Jueves 29 y Viernes 30 de Octubre. Docente: Daniela Rojas Prado [DA]

Gobierno de Chile
gob.cl

TRABAJANDO PARA USTED

OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

Comunicación Efectiva

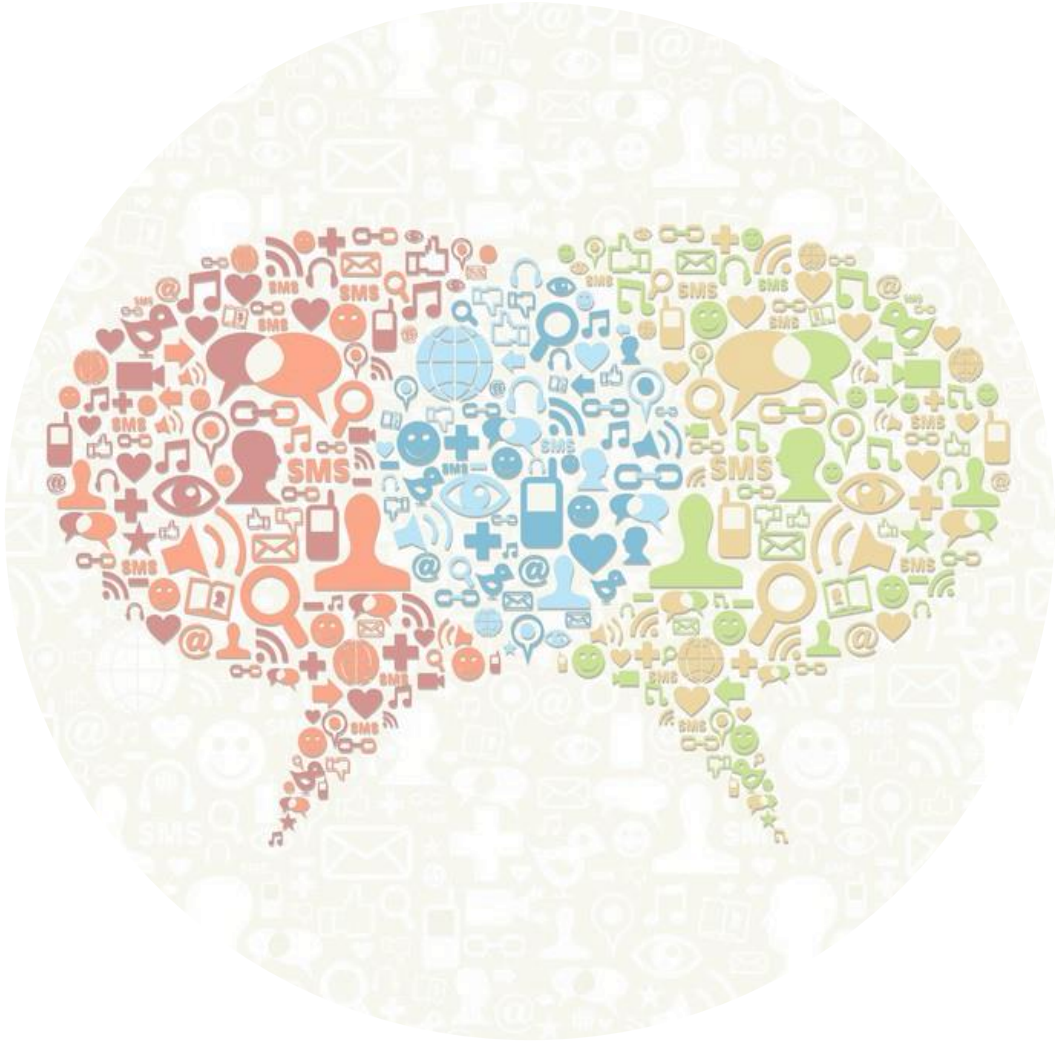


Objetivos del módulo

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.



¿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

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.

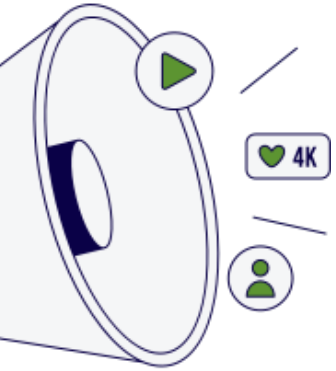
Imagen: ejemplo de arte rupestre en Asia (fuente: EFE).

Comunicar con un propósito

¿Qué necesitamos para comunicarnos de forma efectiva?

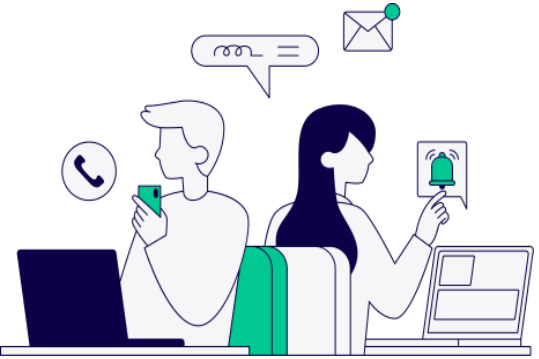


ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



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

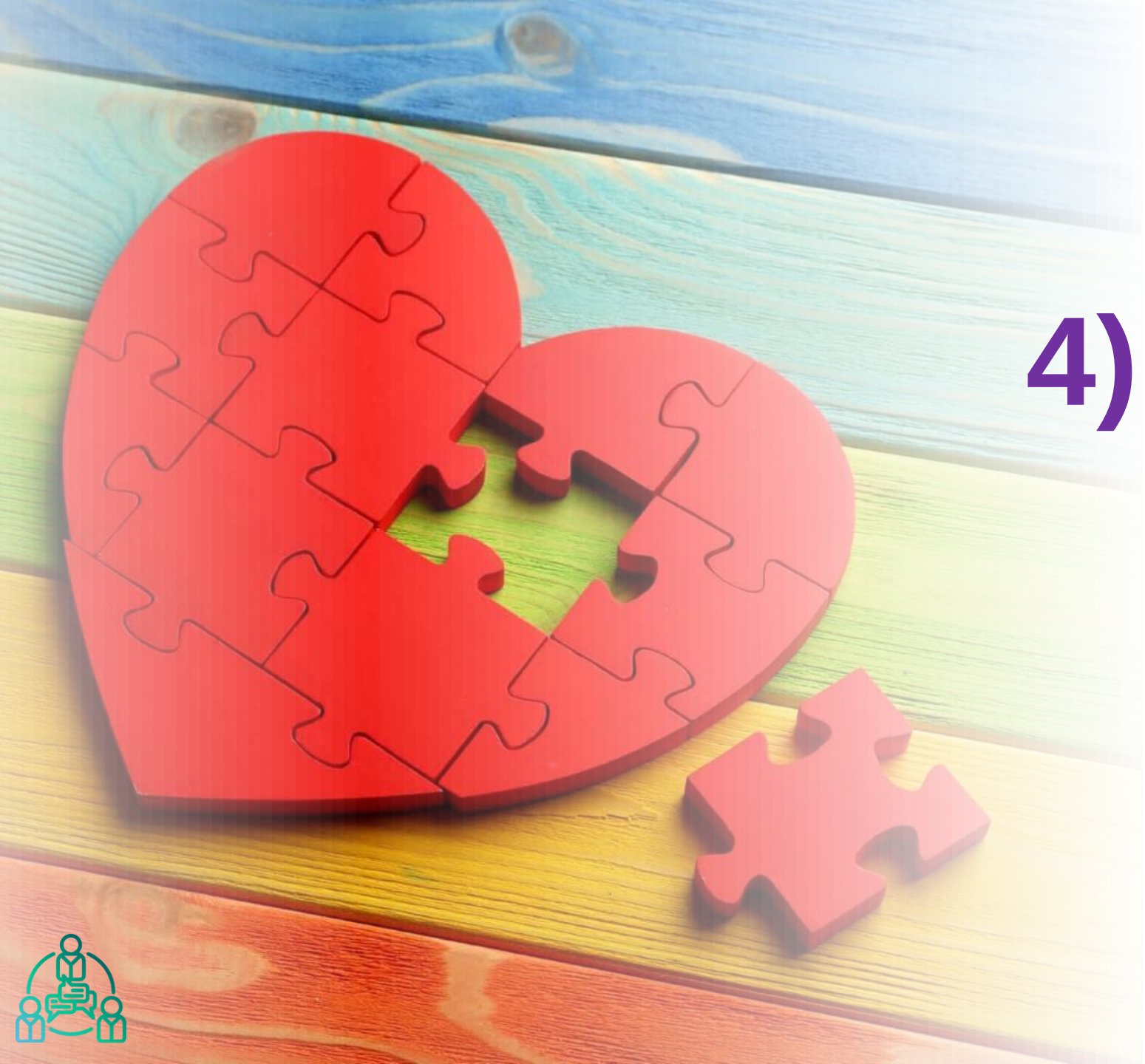
Se produce cuando creamos un puente entre la mente y los pensamientos personales con las demás personas. Somos capaces de entender lo que piensan y nos ponemos en su lugar. En entornos laborales, este es un pilar fundamental de la comunicación para contribuir a equipos más cohesionados y capaces de generar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



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

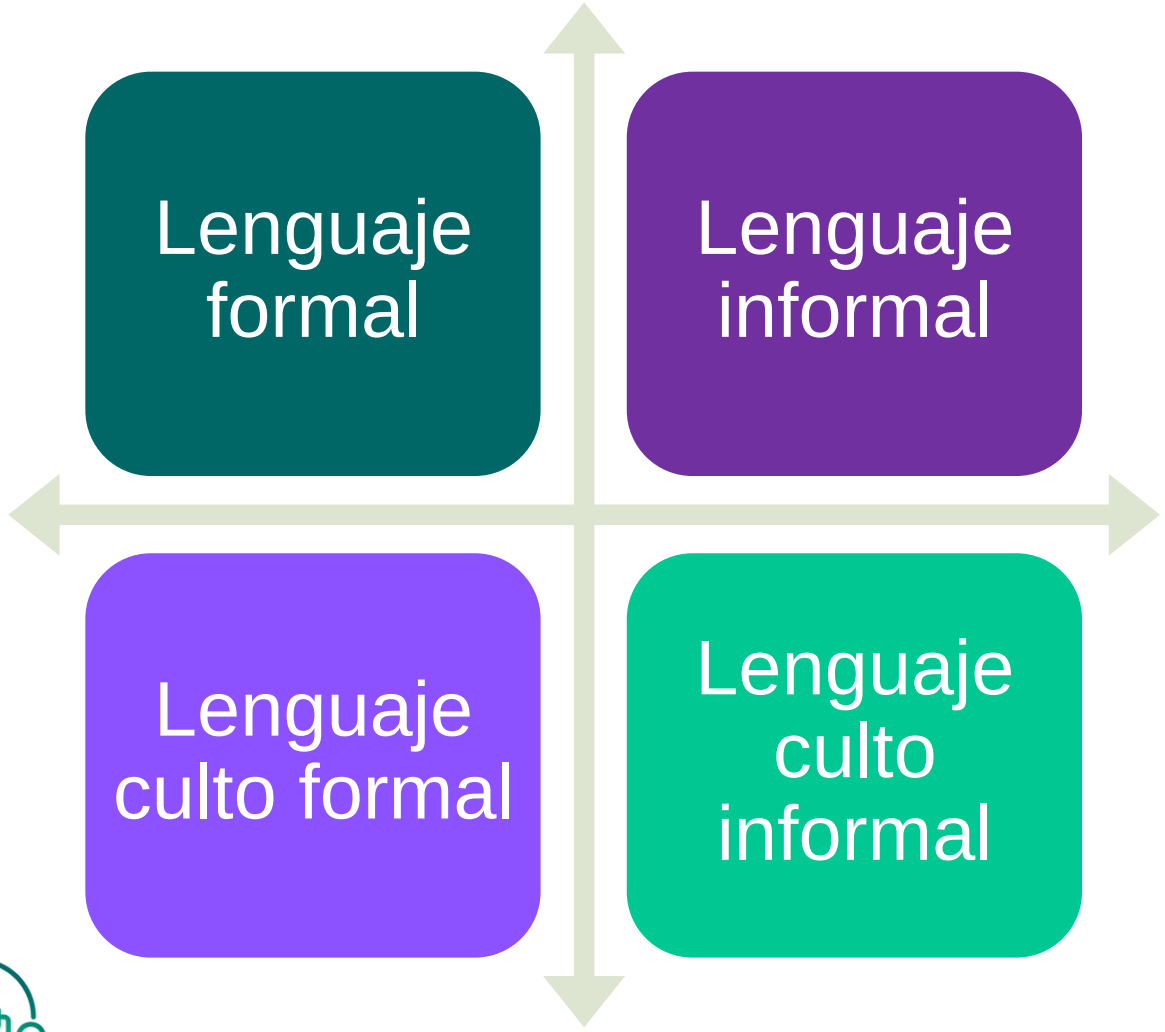


OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

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.

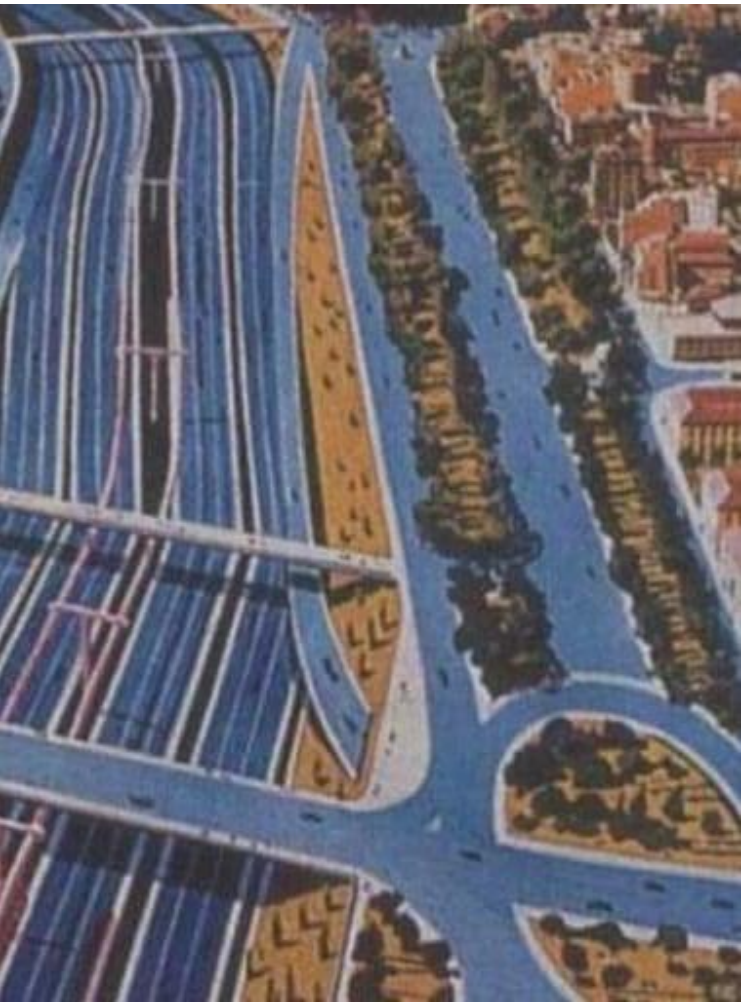
HERRAMIENTAS PARA UNA COMUNICACIÓN MÁS EFECTIVA

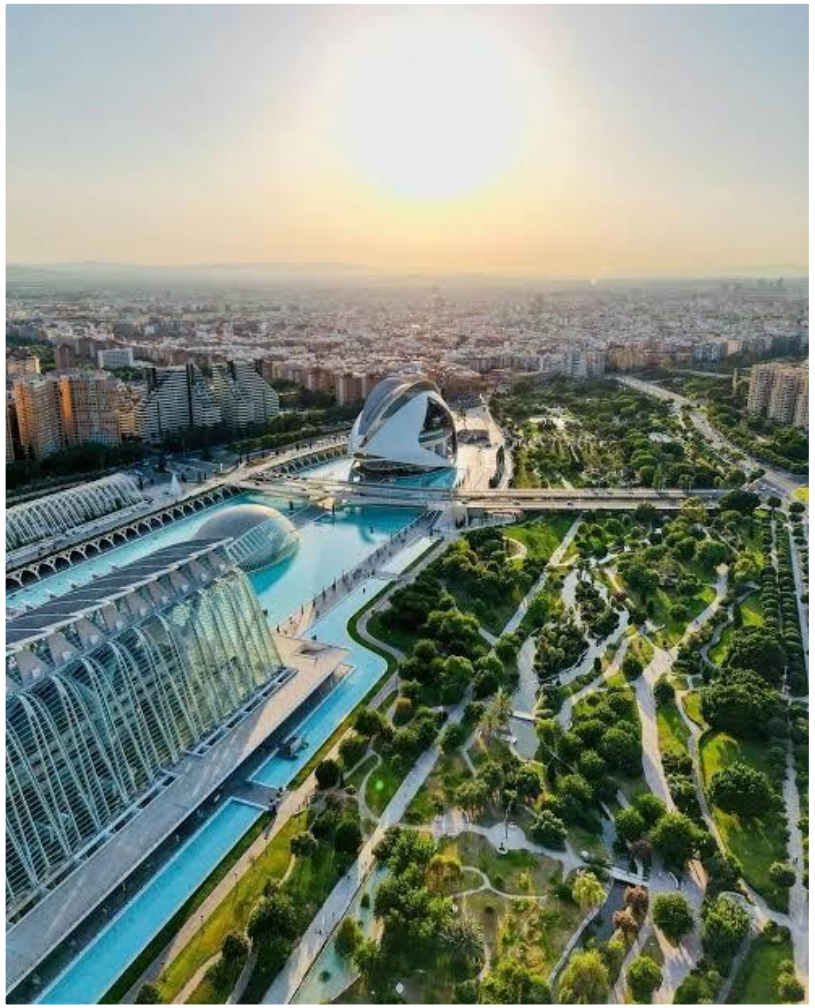


Lenguaje no verbal

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)

Dime cómo hablas y te dire quién eres



ENTUSIASMO PASIÓN COMPROMISO HUMILDAD

https://youtu.be/3X30vGbLol8?si=AsOFdGG_y_GNOGRo&t=2

¿Para qué trabajo?



Fuente: Manuel Tessi, autor de la Metodología de Comunicación 1A.

Construcción del mensaje escrito

Para que un mensaje escrito sea realmente efectivo, es importante considerar estos cuatro factores antes de emitirlo:

1) Identificar las **ideas principales** que se quieren transmitir.

2) **Ordenarlas** según la prioridad que tengan.

3) **Identificar** quién o quiénes son los **destinatarios**.

4) Elegir el tipo de **lenguaje y códigos** más adecuados para que el mensaje sea efectivo.

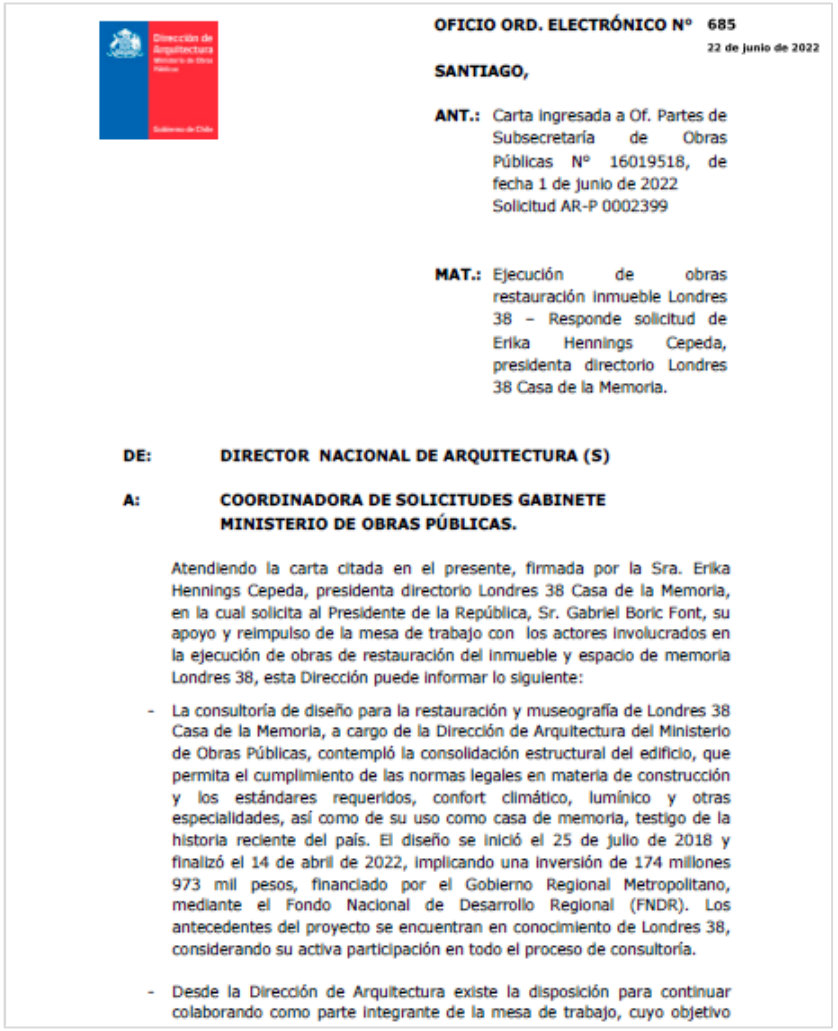


Estructura en documentos informativos

Se construyen **desde lo general a lo particular.**

Esto permite **contextualizar** los antecedentes que se van a entregar para luego continuar con los detalles

El propósito es informar sobre un tema y **entregar datos que contribuyan a la toma de decisiones.**



OFICIO ORD. ELECTRÓNICO N° 685

22 de junio de 2022

SANTIAGO,

ANT.: Carta ingresada a Of. Partes de Subsecretaría de Obras Públicas N° 16019518, de fecha 1 de junio de 2022 Solicitud AR-P 0002399

MAT.: Ejecución de obras restauración inmueble Londres 38 – Responde solicitud de Erika Hennings Cepeda, presidenta directorio Londres 38 Casa de la Memoria.

DE: **DIRECTOR NACIONAL DE ARQUITECTURA (S)**

A: **COORDINADORA DE SOLICITUDES GABINETE MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.**

Atendiendo la carta citada en el presente, firmada por la Sra. Erika Hennings Cepeda, presidenta directorio Londres 38 Casa de la Memoria, en la cual solicita al Presidente de la República, Sr. Gabriel Boric Font, su apoyo y reimpulso de la mesa de trabajo con los actores involucrados en la ejecución de obras de restauración del inmueble y espacio de memoria Londres 38, esta Dirección puede informar lo siguiente:

- La consultoría de diseño para la restauración y museografía de Londres 38 Casa de la Memoria, a cargo de la Dirección de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas, contempló la consolidación estructural del edificio, que permita el cumplimiento de las normas legales en materia de construcción y los estándares requeridos, confort climático, lumínico y otras especialidades, así como de su uso como casa de memoria, testigo de la historia reciente del país. El diseño se inició el 25 de julio de 2018 y finalizó el 14 de abril de 2022, implicando una inversión de 174 millones 973 mil pesos, financiado por el Gobierno Regional Metropolitano, mediante el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR). Los antecedentes del proyecto se encuentran en conocimiento de Londres 38, considerando su activa participación en todo el proceso de consultoría.

- Desde la Dirección de Arquitectura existe la disposición para continuar colaborando como parte integrante de la mesa de trabajo, cuyo objetivo

Estructura en documentos argumentativos

Cuando el propósito de nuestro mensaje es **dar sustento a una tesis**, para persuadir o convencer al lector.

La información se organiza en tres partes: **introducción, desarrollo y conclusión.**

- **Basados en datos o hechos**: utilizan cifras, estadísticas e investigaciones comprobables.
- Recurren a **citas o posturas de instituciones**, expertos o normativas oficiales (por ejemplo, citar decretos).
- Explican cómo una acción o fenómeno produce una consecuencia directa.
- Usan casos reales o comparaciones para ilustrar un punto abstracto.



ESTRUCTURA DOCUMENTOS ARGUMENTATIVOS

INTRODUCCIÓN

No más de una o dos líneas que contextualiza el tema del que se va a hablar. Se puede enunciar la tesis.

ARGUMENTO

Es la parte más relevante. Aquí se expone la tesis del tema, se incluyen los argumentos, justificaciones. Se recomienda que sean párrafos cortos, directos y organizados de tal forma que el relato sea hilado.

CONCLUSIÓN

El final debe ser breve, dejando clara la tesis y en resumen los argumentos más relevantes.

Fundamentos de la escritura

OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

Ortografía y gramática en el texto: para una buena comprensión se requiere utilizar correctamente los tildes y la puntuación. Por ejemplo, en estos dos casos, la presencia o ausencia de la coma transmite distintos mensajes utilizando las mismas palabras:
- No me parece que estás realizando un buen trabajo.
- No, me parece que estás realizando un buen trabajo.

Uso de tiempos verbales: lo que ya pasó se escribe en pasado, lo que está ocurriendo se escribe en presente y lo que va a ocurrir se escribe en futuro.

Coherencia: nos permite entender el mensaje como una unidad comunicativa, que sea percibido de forma clara y precisa por el lector, que haya una unidad temática en el mensaje a partir de un foco bien definido. Para lograr construir un mensaje coherente, se requiere que haya cohesión entre las ideas planteadas.

Cohesión: es la relación semántica que se encuentra dentro del mensaje, que esté bien construido utilizando de forma adecuada los distintos recursos lingüísticos, los artículos, las preposiciones, los pronombres, los adjetivos y sustantivos.



Fundamentos de la escritura

Registro culto formal: se centra en la transmisión de contenidos y es el que se usa en el lenguaje de los medios de comunicación noticiosos, en reuniones de trabajo, en informes, actas, ensayos y trabajos académicos.

Registro culto informal: centrado en la interacción personal, es el que se usa en situaciones comunicativas de carácter coloquial como en programas televisivos de entretenimiento, las cartas personales, etc.

Registro inculto formal: está centrado en la transmisión de contenido y, aunque el hablante distingue entre una situación comunicativa formal y una informal, su escaso manejo gramatical y de vocabulario le impide cumplir las reglas sintácticas y gramaticales para una adecuada construcción del discurso.

Registro inculto informal: está centrado en la interacción personal y es empleado por personas que no han accedido a la norma culta en sus experiencias más cercanas y habituales, por lo que da cuenta de un léxico o vocabulario escaso con alteraciones fonéticas y morfológicas en las palabras.



Uso Estratégico e Integridad de la IA en la Inspección Fiscal

Directrices de comunicación, atención ciudadana y resguardo institucional en el marco de la Estrategia de Gobierno Digital 2030 y Oficio Circular de la Presidencia

“Los sistemas inteligentes pueden resolver problemas y actuar independientemente de los seres humanos, pero no son autónomos. No pueden decidir qué se debe hacer, qué metas hay que perseguir, carecen de lo que se ha llamado “libre alberdrío”. Es posible insertar valores en sus mecanismos para que actúen en un sentido u otro cuando se les planteen dilemas, pero son los seres humanos quienes insertan esos valores en los sistemas inteligentes. De aquí se sigue que son los seres humanos los que tienen dignidad y merecen respeto, pero también que son responsables, porque la responsabilidad exige autonomía, entendida como la capacidad de autodeterminación”.

Ética o ideología de la inteligencia Artificial
(Adela Cortina, 2024)

MARCO INSTITUCIONAL CHILE

Pilares para la innovación en el Sector Público

Estrategia Digital 2030

Gestión basada en datos e IA para una administración más ágil y proactiva.

Oficio Circular N° 711

Pautas éticas, resguardo de datos y transparencia en herramientas públicas de IA.

Política Nacional de IA

Fomento del desarrollo técnico con enfoque de derechos humanos e inclusión.

RECOMENDACIONES CLAVE

OBRAS PÚBLICAS
ACADEMIA
PRESIDENTE J.M. BALMACEDA

Uso ético y comunicacional de la IA para inspectores fiscales

Protección de Datos Privados

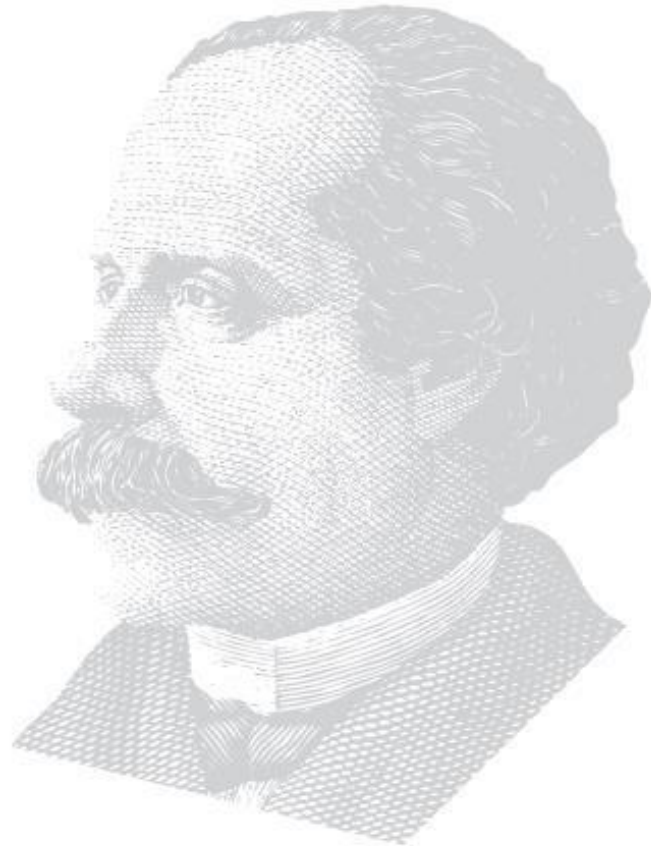
Prohibición de cargar datos sensibles o confidenciales de proyectos en modelos públicos de IA.

Transparencia y Explicabilidad

Comunicación transparente con lenguaje claro al usar soporte algorítmico frente a la ciudadanía.

Supervisión Humana Obligatoria

Revisión técnica de informes redactados con apoyo de IA para evitar sesgos y errores.



DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y ESTUDIOS

ACADEMIA

DE OBRAS PÚBLICAS DE CHILE

PRESIDENTE JOSÉ MANUEL BALMACEDA



TRABAJANDO
PARA USTED