



# PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN:

---

*¿Cómo realizamos la comunicación?*

*¿Qué tenemos que tener en cuenta a la hora de comunicarnos con los demás?*



# Esquema Clásico de Comunicación

- ¿QUÉ COMUNICO?

.....Un mensaje

- ¿POR QUÉ?

.....Creo que es importante

- ¿PARA QUÉ?

.....Para que se enteren

**FAX / TELECOPIA**

Fax No: 011-4003727	
Tel No: 011-4003641	
Para:	Dr. José F. Fernández
Destinatario:	DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE FÍSICA APLICADA I
De:	Dr. Alfonso González
Remite:	DIRECTOR DE PROFESORADO
Asunto:	
Material de página incluyendo este	4
Que número de papeles ha recibido	
Fecha de entrega a la oficina	
Fecha:	21 de OCTUBRE de 2003
Hora:	

**Mensaje / Message / Mensaj**

Estimado Joaquín:

Les adjunto la petición de permiso por parte de Jesús Vila para la continuación de su trabajo de investigación en el Ecuador en el campo de la física. Durante el mes de noviembre no hay ningún problema con la docencia dado que en este cuatrimestre estoy dando yo las clases. Sin embargo, sería bueno que esté en Valdivia como evaluador de una tesis en dicha universidad por lo que Jesús me está sustituyendo en todas las clases. Por favor envíame por Fax el recibo de el mismo puesto del departamento, para su tramitación—relevo que como he estado muy fado y largo los papeles desde el día 14/10 se me han ido desapareciendo.

Gracias por todo y un fuerte abrazo.

NO EXHA. QUES SE HA REMITIDO.



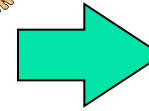
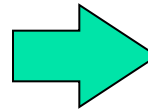


# ¿Cómo se realiza la comunicación?

- La Comunicación es...un simple problema de física:

- Para que exista comunicación hacen falta 3 elementos:

- Emisor
- Receptor
- Mensaje



- PERO tenemos un problema...dice un dicho castizo:
  - “NO HAY PEOR SORDO QUE EL QUE NO QUIERE OIR”

Hecho recibido el trabajo definitivo que ha realizado el Comité de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La dinámica a seguir para la obtención de la Certificación por AENOR es la siguiente:

- 1.- Aproximadamente, 10 días para leer los partes del documento que nos afectan a cada uno de nosotros.
- 2.- El día 10 de abril, reunión abierta para consensuar y corregir deficiencias en el documento.
- 3.- El día 14 de abril, Junta de Control Externos, para aprobar el Sistema de Gestión de la Escuela.
- 4.- Del 20 al 26 de abril reparto de todas las copias controladas y firmadas definitivas a cada persona afectada. (a la entrega de esta documentación podrá eliminarse todos los documentos anteriores, pues todas las evaluaciones se realizarán en base a las copias controladas).
- 5.- La semana del 5 al 9 de mayo, Evaluación Interna de todo el Sistema de Gestión por Alumnos.
- 6.- Queda, que es prioritario para poder la certificación, Corregir las deficiencias que nos detecta el Informe de Evaluación Interna y del 26 al 31 de mayo pedir a AENOR la Certificación.

Esta certificación tendrá lugar durante el mes de junio, con otra evaluación, ahora externa, de la propia AENOR, y en virtud de lo que nos signa, esperamos que nos consten la Certificación, que en definitiva nos compromete a entrar en el proceso de mejora continua que se inicia sistemáticamente cada 3 años.

Para hacer más fácil la lectura del documento global, lo tendré paginado a mano y además las páginas impares. No es un documento que se pueda pagar de principio a fin dado que cada parte, Manual, Procedimientos, Indicadores, pueden ser consultados aparte (caso de los indicadores de gestión para cada año) corregido o mejorado, sin necesidad de tener que volver a fotocopiar el resto de la documentación. Es por eso que todos tendrán el contenido de arriba para reproducir en la documentación del Sistema de Gestión que os afecta.

El Sistema de Gestión se divide en tres grandes bloques: El Manual de Calidad, los Procedimientos y el Protocolo y a su vez los Procedimientos están divididos en 4 grandes áreas: Responsabilidad de la Dirección (MPO 01), Gestión de los Recursos (MPO 02), Realización del Servicio (MPO 03) y Medición, Análisis y Mejora (MPO 04).

A continuación os indicamos el estado de todos los documentos y a quienes afectan cada uno de ellos (para que les dediqueis atención sólo a las páginas relevantes):  
No olvidemos que la firma por parte de todos los Departamentos del Protocolo de Colaboración entre ellos y la Escuela, ya ha hecho que los procedimientos que indican los aspectos ligados a la actividad docente, ya han sido aprobados en Junta de Control y ahora sólo falta su reflexión. El resto de estos documentos se han realizado algunas mejoras respecto de la puesta en marcha de los mismos.

Si a lo largo de estos días veis alguna cosa que debemos de corregir y no creéis que sea necesario debéis haberlo señalado antes a fin de ir adelantando.

Espero vuestra colaboración y os adelanto el agradecimiento por el esfuerzo adicional que debéis realizar en estos momentos.

Fernando Cayula  
Director



# Actitudes frente al mensaje

- **Visto desde el emisor ( la Dirección):**
  - **“¡ No me fastidies!, ¡que estamos entre universitarios!.....¡que ya sabemos leer!...¡si esto se entiende perfectamente!....¡no hay que dar más explicaciones! ....(y mucho mas)”**

- **Visto desde el receptor (el Profesorado y PAS):**

- **“¿Más papel?.....¡Estos creen que no tengo otra cosa que hacer que leer estos panfletos!....Y esto ¿qué es?...Me van a decir a mi!...(o simplemente lo tiran a la papelera)**



Habéis recibido el trabajo definitivo que ha realizado el Comité de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La dinámica a seguir para la obtención de la Certificación por AENOR es la siguiente:

- 1º.- Aproximadamente, 10 días para leer las partes del documento que nos afectan a cada uno de nosotros.
- 2º.- El día 10 de abril, reunión abierta para consensuar y corregir deficiencias en el documento.
- 3º.- El día 14 de abril, Junta de Centro Escuelas, para aprobar el Sistema de Gestión de la Escuela.
- 4º.- Del 20 al 26 de abril reparto de todas las copias controladas y firmadas definitivas a cada persona afectada. (a la entrega de esta documentación podéis eliminar todos los documentos anteriores, pues todas las evaluaciones se realizarán en base a las copias controladas).
- 5º.- La semana del 5 al 9 de mayo, Evaluación Interna de todo el Sistema de Gestión por Alumn.
- 6º.- Cualquier día de primavera para pasar la certificación.

Corregir las deficiencias que nos detecta el Informe de Evaluación Interna y del 26 al 31 de mayo ir al AENOR a Certificar.

Esta certificación tendrá lugar durante el mes de junio, con otra evaluación, ahora externa, de la propia AENOR, y en virtud de lo que nos sigan, esperamos que nos otorguen la Certificación, que es definitiva no compromete a entrar en el proceso de mejora continua que se inicia sistemáticamente cada 3 años.

Para hacer más fácil la lectura del documento global, lo tendréis paginado a mano y además las páginas impares. No es un documento que se pueda pagar de principio a fin dado que cada parte, Manual, Procedimientos, Indicadores, puede ser consultado ayrıatamente (caso de los indicadores se pagará por cada año) completo o mejorado, sin necesidad de leer que volver a fotocopiar el resto de la documentación. Es por eso que todos tenéis un cuaderno de notas para introducir en él la documentación del Sistema de Gestión que os afecta.

El Sistema de Gestión se divide en tres grandes bloques: El Manual de Calidad, los Procedimientos y el Protocolo y a su vez los Procedimientos están divididos en 4 grandes áreas: Responsabilidad de la Dirección (MMPD 01), Gestión de los Recursos (MMPD 02), Implantación del Servicio (MMPD 03) y Medición, Análisis y Mejora (MMPD 04).

A continuación os indicamos el estado de todos los documentos y a quienes afectan cada uno de ellos (para que los dediquéis atención sólo a los páginas relevantes).

No olvidemos que la firma por parte de todos los Departamentos del Protocolo de Colaboración entre ellos y la Escuela, ya ha hecho que los procedimientos que indican los aspectos ligados a la actividad docente, ya han sido aprobados en Junta de Centro y ahora sólo cabe su reflexión. En alguno de estos documentos se han realizado algunas mejoras producto de la puesta en marcha de los mismos.

Si a lo largo de estos días veis alguna cosa que debamos de corregir y no creéis que sea necesario debéis hacérselo saber a través para ir adelantando.

Espero vuestra colaboración y os adelanto el agradecimiento por el esfuerzo adicional que debéis realizar en estos momentos.

Fernando Cayula  
Director





# Si somos los emisores (la dirección) nos deberíamos preguntar...

## ¿CÓMO comunico el mensaje?

- LO HAGO..... *¡¡ COMO SIEMPRE !!*  
*¡qué tontería!*

- ¿TENGO EN CUENTA  
AL RECEPTOR?
- ¿TENGO EN CUENTA  
EL MENSAJE?



**¡¡ NO !!**



# ¿Es importante planificar la comunicación?

- **La Comunicación interna en cualquier organización se produce siempre, con independencia de la actuación de la dirección y de si tiene o no planes de comunicación.**
- **Porque somos seres sociales, vivimos, nos relacionamos con el entorno..... ¡¡nos comunicamos!! (verbal y no verbal)**
- **Una organización nace de un hecho básico de comunicación: alguien tiene una necesidad (Cliente/Usuario) y otro se las satisface (Proveedor).**



# Pero...¿qué deseamos?

- El mayor reto de cualquier Dirección, de cualquier organización, es que todas (o la mayoría) de sus personas estén implicadas en la labor que deben desempeñar y asuman sus responsabilidades.
- Dicho de otra manera, que las cosas funcionen BIEN sin tener que estar controlando.

PERO....Desde el punto de vista de la implantación de la comunicación ¿qué solemos utilizar?

–LA **IMPOSICIÓN**, el **AUTORITARISMO**, el **CONTROL**...

–**Que nos lleva a:**

- Descubrir lo mal que se hacen las cosas...
- Las voluntades retorcidas de ciertas personas...
- La sensación de engaño constante.....
- El miedo, la intimidación, el resentimiento, la desconfianza...



# Primera idea

- El problema de la comunicación exige:
  - “ **HABLAR *MENOS DE LAS PERSONAS Y HABLAR MAS CON ELLAS,***  
**PARA ENCONTRAR VÍAS DE SOLUCIÓN A**  
**LOS PROBLEMAS ACTUALES.**
- **Esto exige estar constantemente alerta para efectuar cambios en las soluciones que pudieron ser buenas ayer.**
- **Dicho de otra manera hay que plantar cara a “esto siempre se ha hecho así”.**





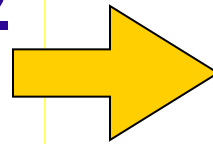
# Un paradigma que se da en todas las personas...

- Los símbolos náuticos por excelencia son:

- **La Hélice y el Ancla**

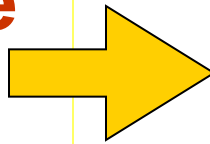


- Hélice = Movimiento
- Ancla = Parada



**CONTRADICCIÓN**

¿Cómo cambiamos de una “postura” a otra?



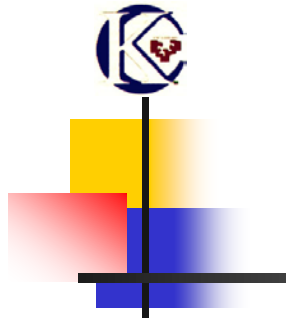
**¡¡ MOTIVACIÓN !!**



# LA GRAN PREGUNTA

- Y ..... ¿CÓMO CONSEGUIMOS LA MOTIVACIÓN DE NUESTRA GENTE?

SIENDO UNA ORGANIZACIÓN  
**EMOCIONALMENTE**  
**INTELIGENTE**



# UNA ORGANIZACIÓN ES **EMOCIONALMENTE INTELIGENTE si...**

- CONVENCIDA Y ORGULLOSA DE SUS CAPACIDADES.
- RECONOCE SUS PUNTOS FUERTES Y DÉBILES.
- SABE CONVIVIR CON UN NIVEL DE TENSIÓN ADECUADO.
- MANTIENE COMPETITIVIDAD, Y SALUD INDIVIDUAL, DE RELACIONES INTERPERSONALES Y COLECTIVAS.



# Una primera conclusión

- La planificación de la comunicación implica una relación con los demás (como en la mayoría de las actividades) y requiere valorar dos aspectos...

- **COEFICIENTE INTELECTUAL**

*(Saber – Razón - Cabeza)*

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

*(Sentir – Afecto - Corazón)*

# Segunda idea

• se

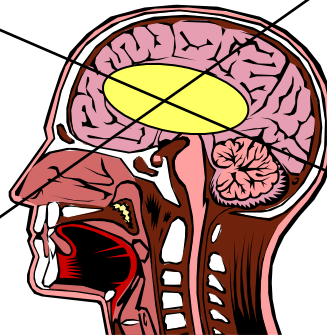
• no se

• quiero

• no quiero

• hago

• no hago





# Una segunda conclusión

- La comunicación implica a **LA PERSONA** *en TODA su integridad.*
- Las palabras SOLAS no transmiten un mensaje, hay aspectos que “suenan” más fuerte...

## Componentes de la comunicación:

- |                    |      |
|--------------------|------|
| •PALABRA           | 7 %  |
| •EXPRESIÓN FACIAL  | 23 % |
| •TONO DE LA VOZ    | 20 % |
| •LENGUAJE CORPORAL | 50 % |



# Una tercera conclusión

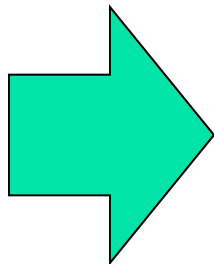
- La comunicación no es un problema de técnicas (CÓMO), ni de contenidos (QUÉ), sino de intenciones (**PARA QUÉ**)
- La comunicación ha de orientarse a mejorar la **calidad motivacional** de las personas para que...

- Sean mejores personas
- Tengan más satisfacción en el trabajo
- Mejoren como profesionales
- Sepan lo necesario para hacer un buen trabajo

# Penúltima idea

- para qué
- para quién

Para  
comunicar  
debo de poner  
el énfasis en...



• qué

• cómo





## Venenos en la Comunicación

- *Filtración*
- *Percepción selectiva*
- *Emociones*
- *Inoportunidad*
- *Temor a perder el poder*
- *Estructura organizacional*
- *Diferencias culturales*
- *Miedo a la verdad...*

## Para concluir

---

### Antídotos

- *Diálogo*
- *Feed-back*
- *Callar y Escuchar*
- *Buscar la Verdad*



# Moraleja...

---

**“Si decimos a la tripulación, dónde va el barco y contamos con su opinión, conocimientos y experiencias para definir cómo debemos de navegar para llegar al destino, seguro que tenemos más probabilidades de que la travesía se realice dentro de previsiones razonables y por tanto conseguiremos atracar bien en el puerto seleccionado.”**