

Gestión de Empresas de Base Tecnológica

Comunicación

*Máster en Ingeniería Informática
Universidad Complutense de Madrid, 2021-2022*

Humberto Martínez Silva

- ¿Alguna vez has borrado un email sin terminar de leerlo?
- ¿Consumes un porcentaje de tiempo diario importante leyendo correos?
- ¿Algún miembro de tu equipo no recibió alguna información importante, o alega que no la recibió?

Comunicaciones

Se dice que los
managers emplean
hasta un 90% de su
tiempo *COMUNICANDO*

Comunicaciones

Por favor, antes de inundar un buzón de correo:

- *Preguntar a nuestros interlocutores (jefes, otras áreas, subordinados....) ¿qué necesitan que les comuniquemos y con qué frecuencia?*

Comunicaciones

RECUERDA:

Diferentes *interesados* tienen necesidades distintas de comunicación en cuanto a:

- *Medio de comunicación.*
- *Formato.*
- *Nivel de detalle.*
- *Frecuencia.*



Comunicaciones

Maximizar la
efectividad y
eficiencia de las
comunicaciones

Comunicación *EFFECTIVA*

**Proveer la información
en el formato correcto,
en el momento
adecuado.**

Comunicación *EFICIENTE*

**Proveer sólo la
información necesaria
(nivel de detalle
adecuado).**

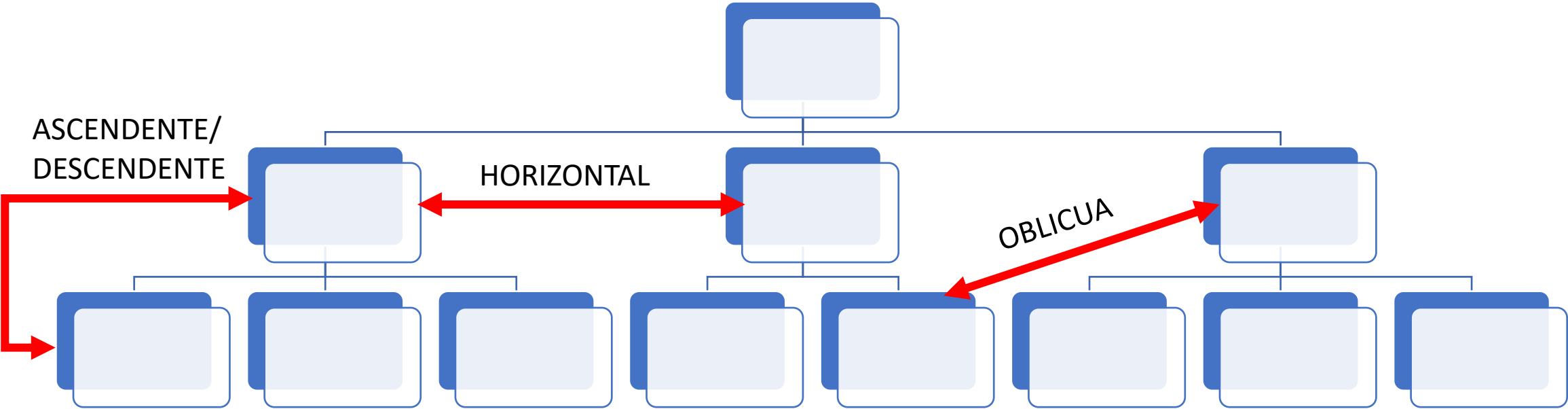
COMUNICACIONES

Debe añadir valor

¿Qué aspectos tener en cuenta sobre las Comunicaciones en una organización?

- Utilizar múltiples canales de comunicación.
- Pero, el canal de comunicación elegido debe adaptarse a las necesidades de los interlocutores y al tipo de información que está siendo transmitida.
- Analizar el impacto de las comunicaciones en la **SEGURIDAD**.
- Debe existir un *sistema* que permita almacenar, mantener y distribuir comunicaciones.

Flujos de comunicación



Tipos de Comunicación

Escrita – formal

Verbal – formal

Escrita – Informal

Verbal - Informal

Tipos de Comunicaciones

Tipos de comunicación	Ejemplos
Escrita - formal	Documentación de Proyectos, Pseudo-Algoritmos para resolver problemas, Contratos, Evaluación formal a un empleado, Solicitud de presupuesto adicional, Presentación de una idea
Verbal – formal	Dar una charla, Presentar argumentos de una idea, Explicar el motivo de un retraso
Escrita – informal	Emails, notas, mensajería instantánea, Convocar a una reunión, Preguntar dudas sobre un requisito de proyecto
Verbal - informal	Reuniones, Conversaciones, Feedback a empleados, Tormenta de ideas

Comunicación efectiva

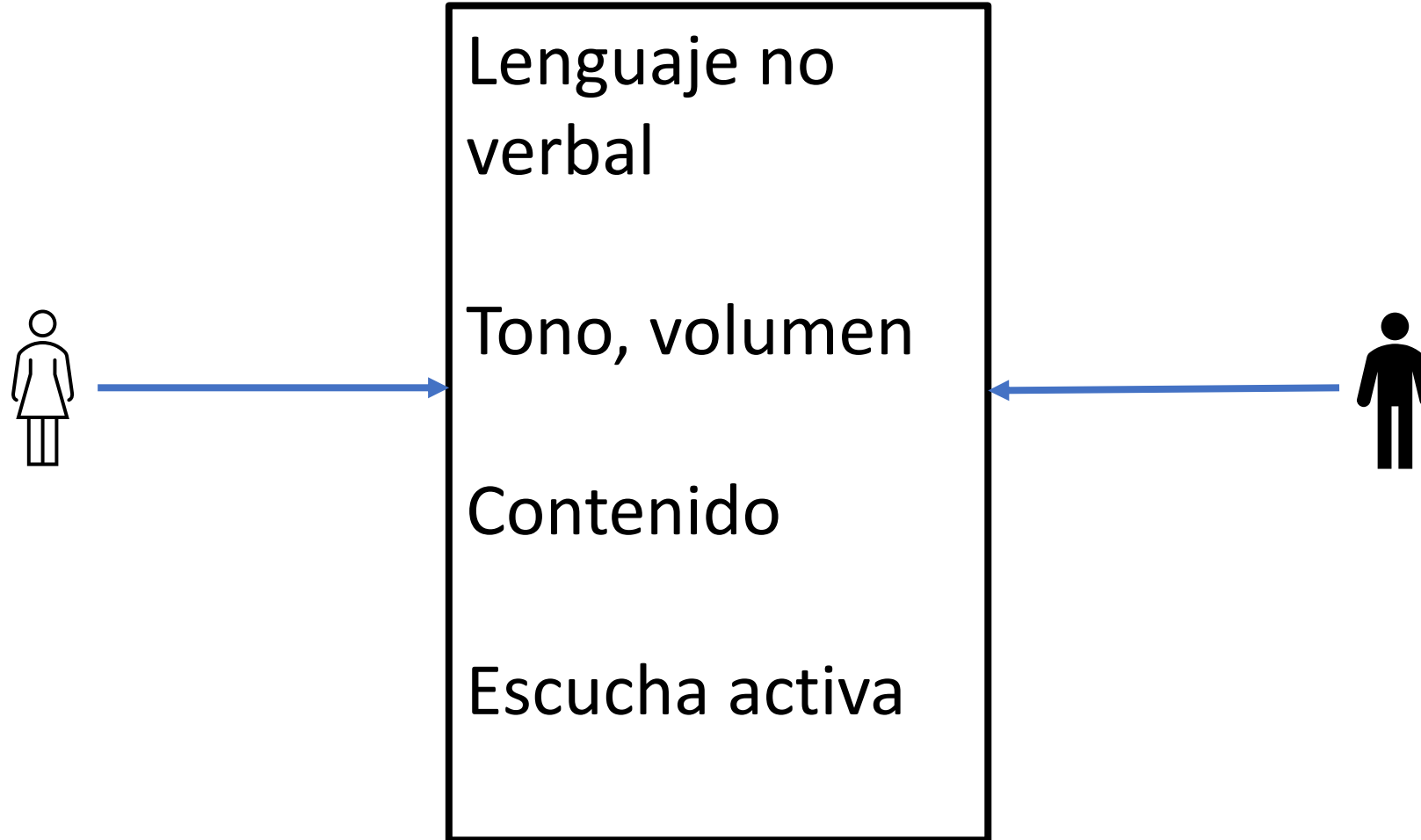
- ❖ No verbal: *lenguaje corporal. Algunos investigadores afirman que constituye al menos el 65% del mensaje.*
- ❖ Volumen y entonación.
- ❖ Contenido: su significado puede verse afectado por el lenguaje no verbal, el volumen y la entonación.

Comunicación efectiva

Dependiendo de la importancia del mensaje, a veces debemos pedir *feedback* al destinatario de nuestro mensaje, para cerciorarnos que lo ha recibido, procesado y entendido.

Por ejemplo, a veces no es suficiente con enviar un email y dar por hecho que se ha procesado y entendido.

Escucha efectiva



Escucha efectiva

El receptor del mensaje, debe observar el lenguaje no verbal del emisor, decodificar el mensaje y utilizar *escucha activa*, que es escuchar pero expresando acuerdo o desacuerdo, o decir lo que no se entiende (en definitiva, algún tipo de feedback).

Métodos de comunicación

Modelo Interactivo

Modelo *push*

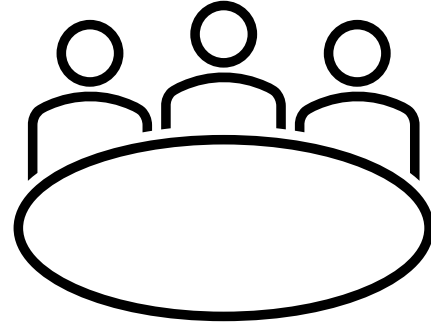
Modelo *pull*

Número de Canales de Comunicación

En un equipo de “N” personas, ¿cuántos canales de comunicación, al menos, existen?

$$N(N-1)/2$$

Método de Comunicación *Interactivo*



Conversaciones, reuniones,
mensajería instantánea,
calls.....Se obtiene feedback.

Método de Comunicación *Push*



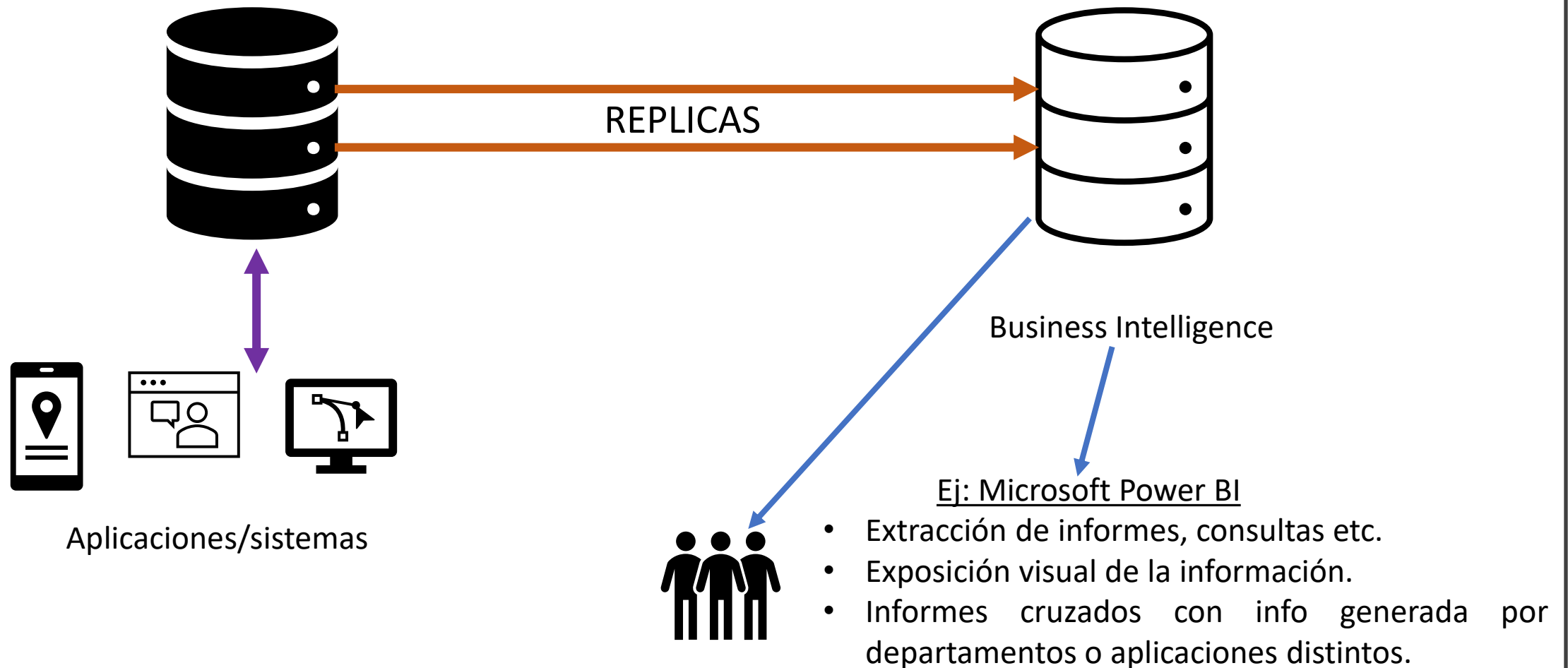
Comunicación en un único sentido. El *remitente* envía información y no espera feedback inmediato

Método de Comunicación Pull

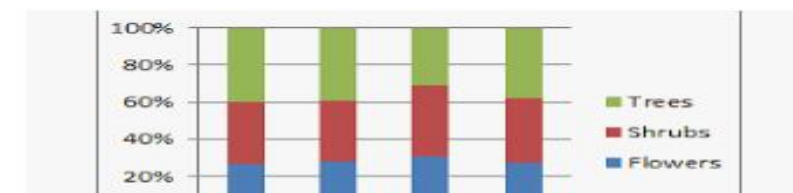
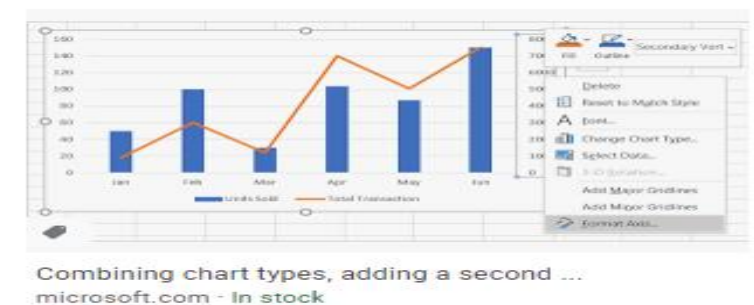
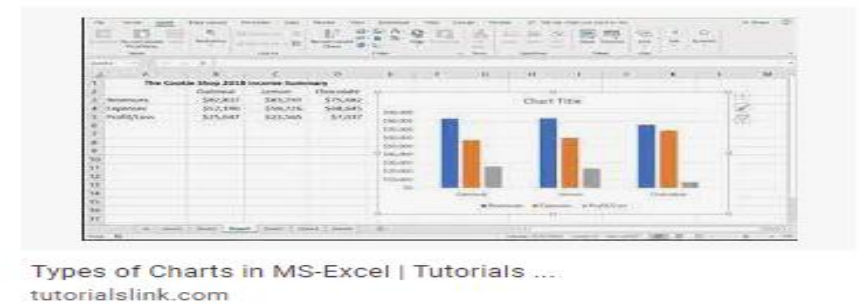
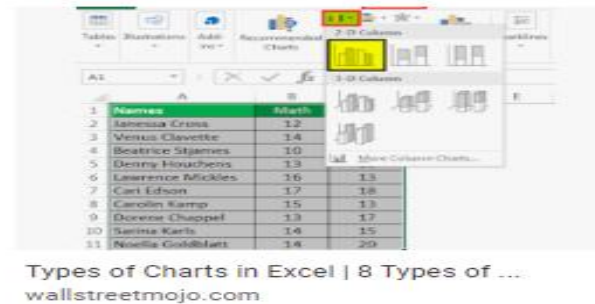
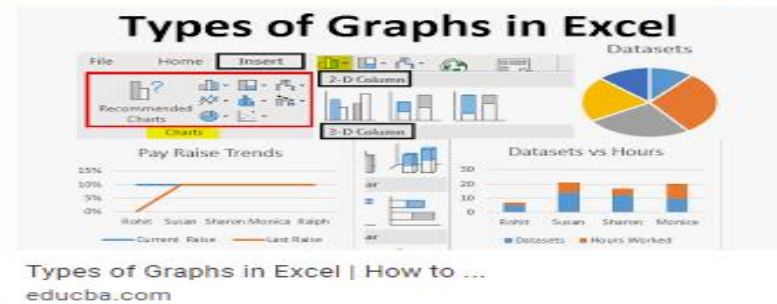
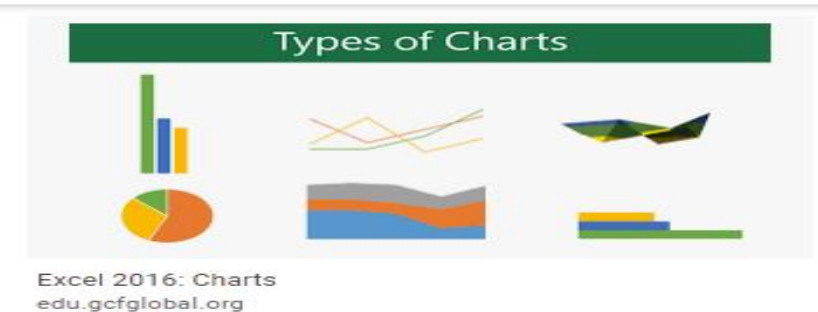
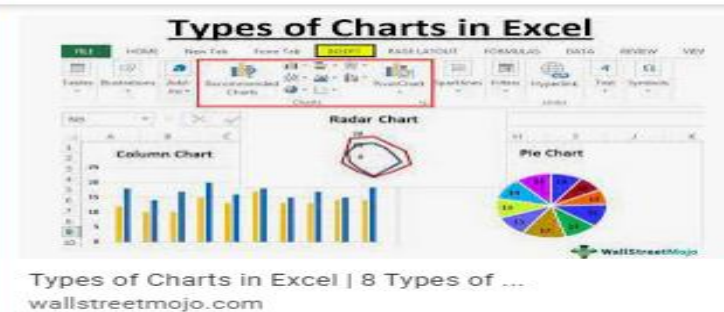
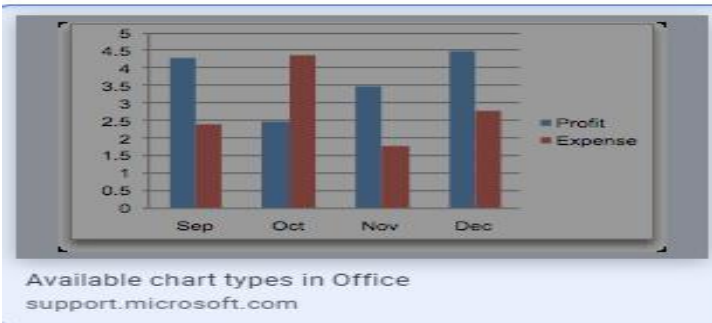


El receptor de la información toma la información directamente desde un repositorio central, sin que nadie se la envíe.

Comunicaciones (pull)



Comunicaciones



COMUNICACION - REUNIONES

*Máster en Ingeniería Informática
Universidad Complutense de Madrid, 2021-2022*

Humberto Martínez Silva

Comunicaciones

- Reuniones

¿Esta reunión es realmente necesaria? ¿Puede sustituirse por un correo, una llamada telefónica, o un mensaje de *Teams*?

- *Si finalmente es necesaria entonces:*
 - Definir los objetivos de la reunión.
 - Definir moderador / facilitador.
 - Encontrar un título para la reunión.
 - Elegir a los participantes (no convocar a gente que no va a aportar nada).
 - Convocar y distribuir el orden del día.

Comunicaciones - Reuniones

Algunos tipos de Participantes

El que habla mucho: el moderador debe cortarle a tiempo.

El crítico: todo le parece mal y no aporta soluciones. Según él, los demás no saben. Animarle a que aporte soluciones.

El negativo: Inconformista permanente. Saca de quicio. Animarle a que piense en positivo.

Tímido: animarle a participar con preguntas sencillas y directas.

Comunicaciones - Reuniones

Algunos tipos de Participantes

El positivo: busca el éxito del proyecto. Persona útil.

El 'preguntón': todo lo pregunta. Hay que cortarle a tiempo o invitarle luego a una reunión adhoc sólo con él.

El gracioso: Relaja el ambiente. Es útil a su manera.

El directo: Va al grano. Es útil.

Comunicaciones - Reuniones

Acta

- Asistentes.
- Puntos tratados.
- Elementos/Puntos de acción.
- Evaluación del resultado y próximas convocatorias si procede.

COMUNICACION - PRESENTAR

*Máster en Ingeniería Informática
Universidad Complutense de Madrid, 2021-2022*

Humberto Martínez Silva

Comunicaciones

¿OS GUSTA COMUNICAR?

**¿CREEIS QUE OS PUEDE AYUDAR
PROFESIONALMENTE APRENDER A
COMUNICAR?**

Comunicaciones

¿SENTÍS MIEDO COMUNICANDO?

¿O EN CAMBIO OS SENTÍS CÓMODOS
COMUNICANDO?

Comunicaciones

OBJETIVO #1:

CONECTAR

Comunicaciones

El cerebro procesa la información visual 400 000 más rápido
que la textual

Comunicaciones

