



Comunicaciones

Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

Oficina Regional Sudamericana de la OACI

Objetivos

- **Definir Comunicación**
- **También podrá definir y describir lo siguiente:**
 - **Tipos de Comunicación**
 - **Elementos de Comunicación**
 - **Métodos para mejorar sus habilidades de comunicación**
 - **Técnicas de entrevista e investigación**



¿Qué es la Comunicación?



- Remitente
- Mensaje
- Receptor
- Entendimiento

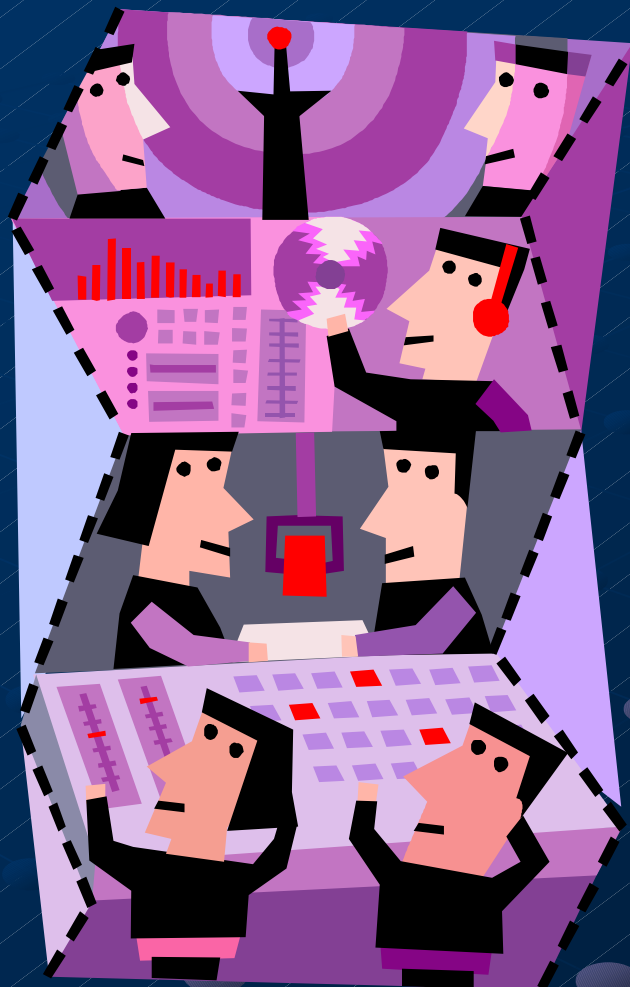
Escuche para comprender



Seminario CAR/SAM "Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo"

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Tipos de Comunicación



- Oral
- Escrita
- No verbal

Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Comunicación Inefectiva



LOS REMITENTES DICEN:

- No escuchaste
- No hiciste preguntas
- No pensaste

LOS RECEPTORES DICEN:

- No dijiste lo que querías decir
- No hablaste/escribiste correctamente
- Utilizaste lenguaje técnico

Barreras de Comunicación del Remitente



- El mensaje no es claro
- El remitente tiene una actitud negativa para con el mensaje y/o con el receptor
- El remitente escoge un mal momento y un mal lugar
- El remitente falla en verificar si el receptor entiende el mensaje

Seminario CAR/SAM "Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo"

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)



Barreras de Comunicación del Receptor



- El receptor está preocupado
- El receptor quiere finalizar el mensaje del remitente
- El receptor pretende escuchar
- El receptor pretende entender



Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Métodos para mejorar las comunicaciones orales



- **Hablar claramente**
- **Utilizar un vocabulario claro**
- **Establecer una buena relación de comunicación**
- **Desarrollar cualidades de mirar a los ojos**
- **Estar atento a los detalles**
- **Terminar siempre con una nota positiva**

Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Los elementos de escuchar efectivamente



- Poner atención
- Interpretación
- Entendimiento
- Disciplina



Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Cómo escuchar

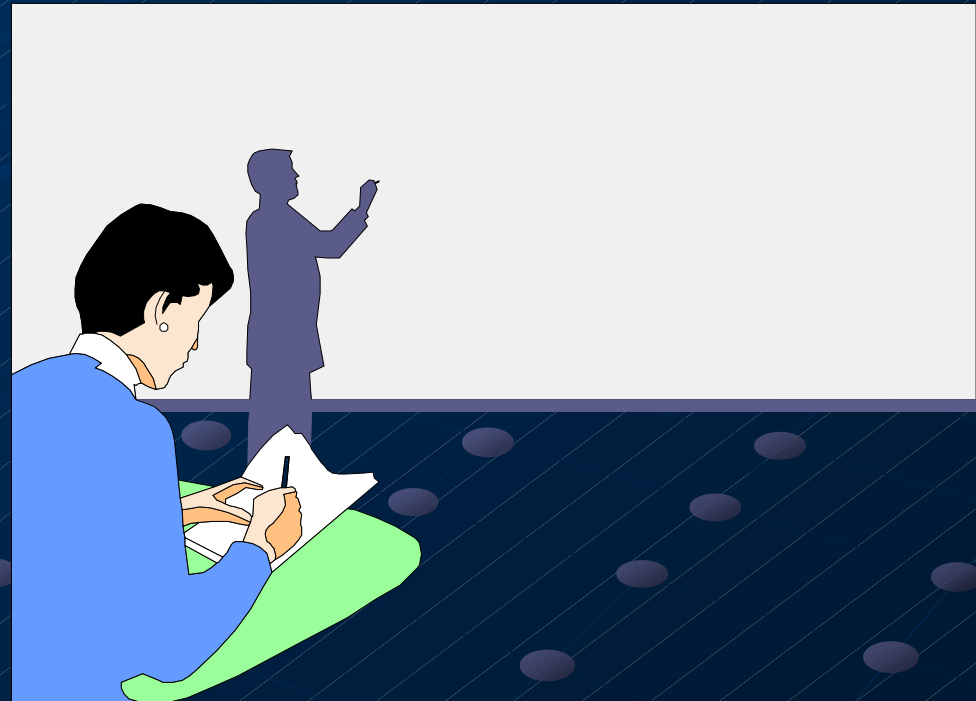
- Pare de hablar
- Calme al orador
- Haga preguntas
- Identifíquese
- Evite las discusiones y las críticas
- Controle su carácter



Métodos para mejorar la comunicación escrita



- Organice sus pensamientos
- Apéguese al tema principal
- Considere al lector
- Utilice frases cortas



Métodos para mejorar la comunicación escrita



- Evite las palabras complejas
- Evite palabras innecesarias
- Evite usar frases hechas
- Utilice verbos activos

Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Comunicaciones no verbales



● Interpretación

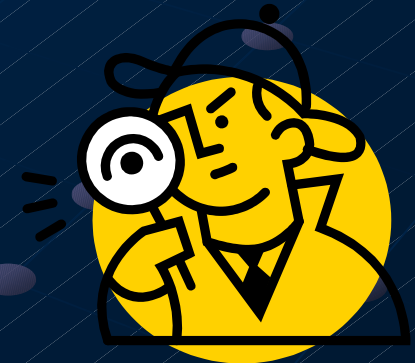
- Lenguaje corporal
- Gestos
- Señales



Las características de un buen investigador



- **Profesionalismo**
- **Interés**
- **Curiosidad**
- **Mente Analítica**
- **Paciencia Infinita**
- **Buen Juicio**
- **Compasión**



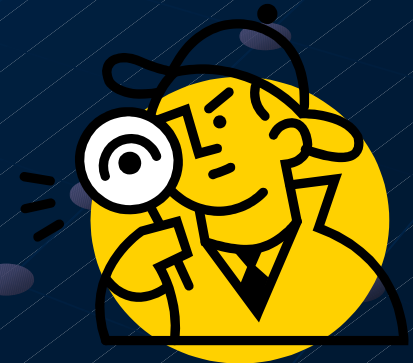
Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Características de un buen investigador (cont.)



- **Tacto y diplomacia**
- **Integración**
- **Experiencia**
- **Organización**
- **Comunicador Articulado**



Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Hacer una investigación

- **Crear un esquema o un patrón**
- **Utilizar un sistema de Administración del Tiempo**
- **Documente lo que ha aprendido**



Razonamiento de Investigación



- **Razonamiento Inductivo**
- **Razonamiento Deductivo**
- **Lista de las características de un buen investigador**



Seminario CAR/SAM "Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo"

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Entrevistas



Se

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Cómo conducir una entrevista



- **Seleccione una ubicación**
- **Prepárese para entrevistar**
- **Establezca una buena comunicación**



Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Seleccione una ubicación que:



- **Conduzca a la obtención de información**
- **Evite la presencia de testigos**
- **Brinde privacidad para cualquier revelación que pueda ser confidencial o embarazosa**



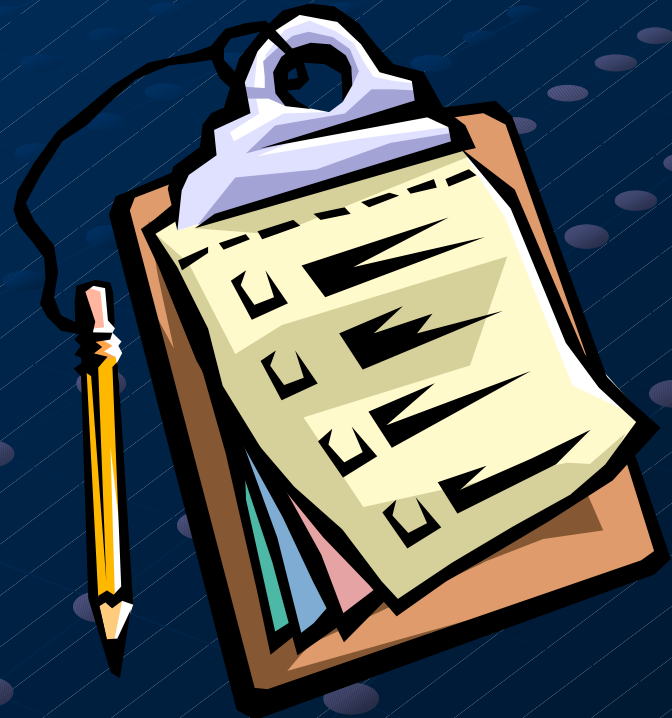
Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Prepárese para entrevistar



- **Familiarícese con TODA la información**
- **Enliste toda la información conocida**
- **Identifique la información faltante**
- **Elabore una lista de control**



Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Prepárese para entrevistar (cont.)

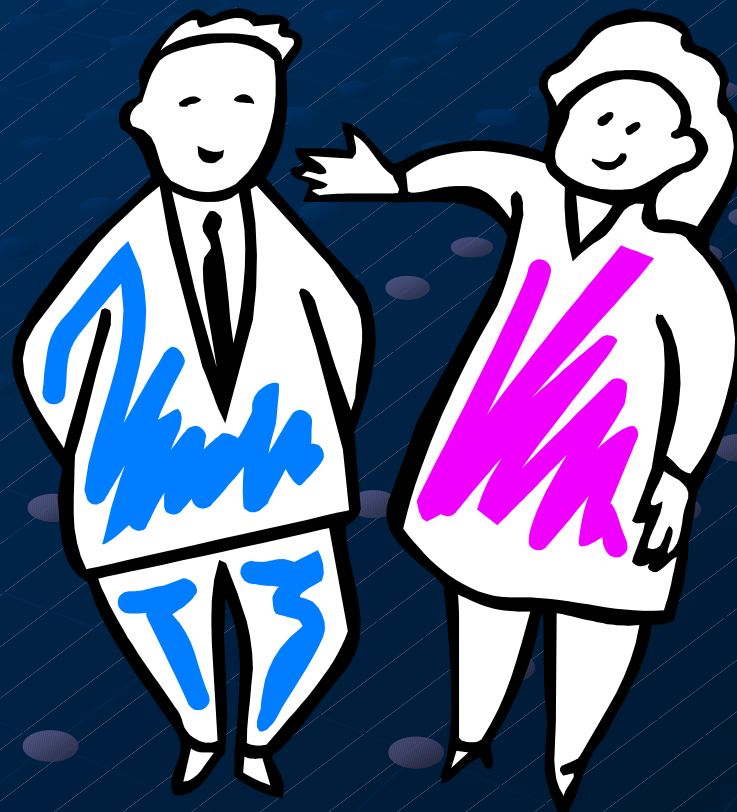


- Haga una lista de preguntas
- Tenga algo con que y en donde escribir
- Generalmente, no debe haber más de dos entrevistadores
- Evite entrevistas colectivas

Establezca una buena comunicación



- Reciba bien a la persona
- Haga que la persona se sienta a gusto
- Elimine las barreras físicas



Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)

Algunos factores que pueden afectar una entrevista?

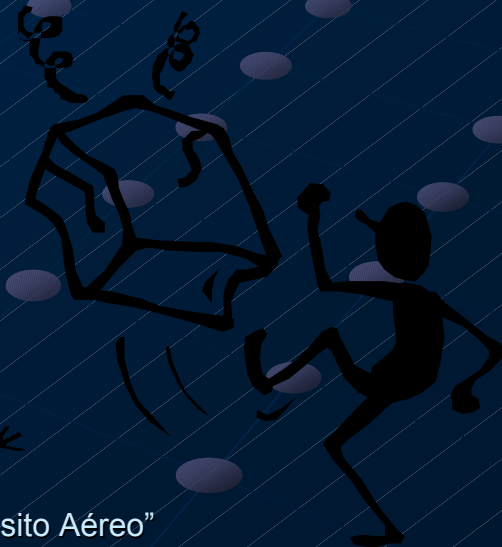


● Emociones

● Exageración

● Omisiones

● Trauma





Bibliografía

**Curso 50314 “Quality Assurance Program
Administration”,
Academia de la FAA, Ciudad de Oklahoma**

Seminario CAR/SAM “Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo”

(Lima, Perú, 15 al 18 de octubre de 2002)



FIN

GRACIAS