

Comunicación Eficaz para el Logro de Objetivos

Por: María Angélica Auriolos Álvarez

The image features a green rectangular overlay containing the COFIDE logo. The logo consists of the word "COFIDE" in a bold, white, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to its upper right. Below "COFIDE" is the phrase "CAPACITACIÓN EMPRESARIAL" in a smaller, white, sans-serif font. The background of the entire image is a photograph of a man in a grey blazer standing in a meeting room, gesturing with his right hand. In the foreground, there is a wooden desk with two laptops displaying charts, a notebook, and some pens.

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

¿Qué lograremos hoy?

El participante será capaz de aplicar principios y técnicas de comunicación eficaz para transmitir mensajes de manera clara, persuasiva y asertiva, facilitando así el logro de objetivos individuales y de equipo.

Agenda

Nuestro camino de tres horas...

1. Fundamentos de la Comunicación Eficaz
2. Habilidades Clave de la Comunicación
3. Comunicación Asertiva y Persuasiva para Lograr Objetivos



TEMA 1.

Fundamentos de la Comunicación Eficaz

¿Por Qué Falla la Comunicación?

Problema Común:

- Hay una brecha entre lo que decimos y lo que el otro entiende.

Consecuencias:

- Malentendidos y errores costosos.
- Objetivos no alcanzados o retrasados.
- Fricción en las relaciones profesionales.

La Solución:

- Aplicar modelos estructurados que garantizan claridad y propósito.



La Mitad Olvidada de la Comunicación

- **Escuchar vs. Oír:** Oír es físico; Escuchar es un proceso mental y activo.
- **El Mito:** Creemos que estamos escuchando, pero solo estamos esperando nuestro turno para hablar.
- **Clave del Liderazgo:** Los grandes líderes escuchan para comprender, no para responder.

Niveles de Escucha

- **Nivel 1: Escucha Interna (Mínima):** Foco en uno mismo, en los propios pensamientos.
- **Nivel 2: Escucha Enfocada:** Foco en la otra persona, pero solo en la información relevante.
- **Nivel 3: Escucha Global (Activa):** Foco en el otro y en el **contexto** (tono, ambiente, lenguaje corporal).

Actividad 1: Autodiagnóstico de Estilo

Propósito: Identificar tu tendencia natural al comunicarte.

Pregunta	Suma 1 Punto	Suma 3 Puntos	Suma 2 Puntos
1. Cuando un compañero le pide ayuda para una tarea que no le corresponde...	A. Lo acepta para no generar tensión, aunque ya esté sobrecargado.	B. Le dice que no de forma cortante, preguntando por qué no puede hacerlo él mismo.	C. Se excusa amablemente, proponiendo una alternativa si tiene tiempo libre.
2. Si no está de acuerdo con una decisión de su jefe/a...	A. Asiente, pero luego se queja con los compañeros.	B. Expresa su desacuerdo de inmediato y sin dar espacio a la discusión.	C. Solicita una reunión para exponer sus argumentos con datos y respeto.
3. Cuando alguien le interrumpe constantemente en una reunión...	A. Espera en silencio a que termine para poder seguir hablando.	B. Levanta la voz o lo interrumpe con el argumento: "¡Déjame terminar!"	C. Lo frena educadamente, con una frase como: "Un momento, déjame concluir esta idea".
4. Al recibir una crítica sobre su trabajo...	A. Se disculpa repetidamente y se siente muy ofendido/a.	B. Desvía la culpa y busca excusas o critica el trabajo del otro.	C. Pide detalles para entender el error y propone una solución.
5. Si necesita pedir un favor o solicitar un recurso importante...	A. Lo pide con muchas dudas, dando a entender que no es tan importante.	B. Exige el recurso, dejando claro que el proyecto no avanzará sin él.	C. Explica la necesidad de forma clara y el beneficio que traerá a la empresa.

Actividad 1: Resultados

Propósito: Suma los puntos obtenidos e identifica tu Estilo de comunicación

Puntuación	Estilo de Comunicación	Resultado
5 - 7 Puntos	Estilo Pasivo	A mejorar: Necesita aprender a defender sus derechos y necesidades. Su amabilidad está saboteando sus objetivos. <u>Foco del curso:</u> Las técnicas de Asertividad y la claridad SMART le serán vitales.
8 - 11 Puntos	Estilo Asertivo/Objetivo	Buen camino: Tiende a ser asertivo/a, pero en situaciones de presión puede ceder o evitar el conflicto. <u>Foco del curso:</u> Fortalezca su Componente Vocal y aplique el modelo SBI para mantener la calma bajo presión.
12 - 15 Puntos	Estilo Agresivo	A reajustar: Su fuerte orientación a objetivos puede estar dañando sus relaciones. Logra metas, pero a costa de la colaboración. <u>Foco del curso:</u> La Escucha Activa y el modelo SBI le ayudarán a conseguir resultados manteniendo el respeto.

Mi Estilo de Comunicación

- **Estilo Pasivo:** Evita el conflicto, no expresa sus derechos, pierde objetivos.
- **Estilo Asertivo/Objetivo:** Expresa derechos y opiniones con respeto, logra acuerdos y resultados.
- **Estilo Agresivo:** Impone su criterio, ignora los derechos del otro, genera resistencia.

Barreras de la Comunicación

- **Barreras Físicas:** El entorno (ruido, mala conexión, distancia).
- **Barreras Semánticas:** El código o lenguaje (uso de jerga, ambigüedad en las palabras).
- **Barreras Psicológicas:** Prejuicios, estados de ánimo, emociones (el "filtro" personal)

Reflexión: ¿Cuál es la barrera que más impacta tus interacciones?

Las 7 C's de la Comunicación Eficaz



Clara – Asegurando la Comprensión

- **Punto Clave:** Mensaje fácil de entender (verbal o escrito)
- **Impacto:** Mínimos Malentendidos y Respuestas Rápidas.



Concisa – Respetando el Tiempo

- **Punto Clave:** Transmite la información necesaria en el menor número de palabras posible.
- **Impacto:** Mayor Impacto y Eficiencia en la Comunicación.



Concreta – Basada en Evidencia

- **Punto Clave:** Sé específico, fáctico y utiliza detalles que validen tu punto.
- **Impacto:** Alta Credibilidad y Mayor Persuasión.



Correcta – El Factor Credibilidad

- **Punto Clave:** Asegura que la información sea veraz y que la forma sea impecable.
- **Impacto:** Confianza en el Emisor y Profesionalismo.



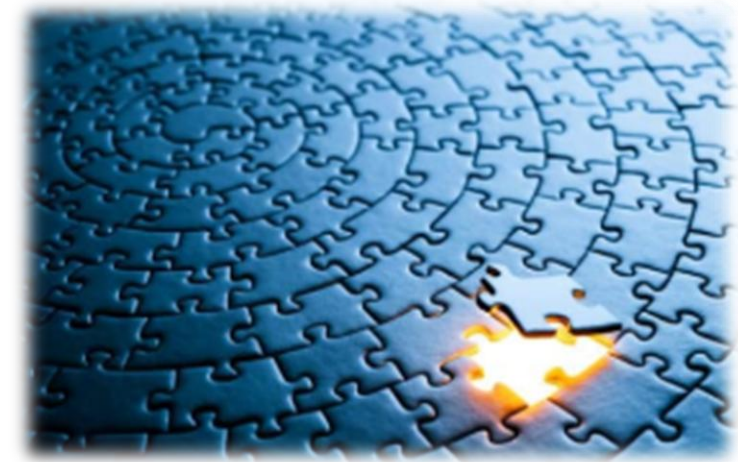
Coherente – Flujo Lógico de Ideas

- **Punto Clave:** Todas las ideas y partes del mensaje deben tener sentido y estar relacionadas lógicamente.
- **Impacto:** Fácil Seguimiento y Mayor Comprensión Profunda.



Completa – Información Suficiente

- **Punto Clave:** Incluye toda la información crucial que el receptor necesita para actuar o entender el tema.
- **Impacto:** Mejores Decisiones y Reducción de Tareas de Seguimiento.



Cortés – Construye Relaciones

- **Punto Clave:** Muestra respeto y consideración por los sentimientos y perspectivas del receptor.
- **Impacto:** Ambiente Positivo y Relaciones Laborales Fuertes.



La Importancia de la Percepción

Es el filtro invisible...

1. Interpretación del Mensaje
2. Impacta en la Credibilidad y la Relación
3. Afecta el Contexto y la Respuesta del receptor



TEMA 2.

Habilidades Clave de la Comunicación

Escucha Activa

- Escucho... Luego Existo
- Escucho... Luego Contesto
- Escucho... Luego Reacciono



Lo que Digo y lo que no Digo también Comunica

La comunicación no es sólo lo que dices, sino cómo lo transmites con la Fórmula 3V:

- **Verbal (7%):** Las palabras que elegimos.
- **Vocal (38%):** El tono, el volumen, la velocidad.
- **Visual (55%):** El lenguaje corporal, la postura.

*Regla de Albert Mehrabian



La Asertividad: El Puente hacia el Logro

- **Definición:** Defender tus derechos y expresar tus opiniones sin agredir ni ser agredido.
- **Beneficios:**
 - Construye respeto y credibilidad.
 - Reduce el estrés y la frustración.
 - Aumenta la probabilidad de que tu mensaje sea aceptado.

Actividad 2: Ejercitando la Asertividad

Escenario	Situación	Objetivo de la Respuesta Asertiva
Escenario 1: Sobrecarga Laboral	Un colega le pide, justo antes de que acabe la jornada laboral, que se haga cargo de una tarea urgente y compleja que claramente no es su responsabilidad. Usted ya tiene una fecha límite inminente.	Rechazar la tarea con firmeza, pero proponer una solución alternativa o un compromiso.
Escenario 2: Interrupción Constante	Durante una reunión virtual importante, un compañero lo interrumpe continuamente o eleva la voz para invalidar su punto de vista.	Frenar la interrupción y reafirmar su derecho a terminar su idea, sin entrar en una pelea.
Escenario 3: Solicitud de Aumento/Recursos	Usted necesita solicitar un aumento de sueldo o un recurso esencial para su equipo, pero teme que se lo nieguen.	Presentar la solicitud con claridad, defendiendo su valor o la necesidad del recurso con datos (sin disculparse).

Actividad 2: Ejercitando la Asertividad

Escenario	Situación	Ejemplo de Respuesta Asertiva
Escenario 1: Sobrecarga Laboral	Un colega le pide, justo antes de que acabe la jornada laboral, que se haga cargo de una tarea urgente y compleja que claramente no es su responsabilidad. Usted ya tiene una fecha límite inminente.	Aprecio que me pidas ayuda, y me gustaría colaborar, pero en este momento yo no puedo tomar esa tarea . Tengo que terminar un reporte que me pidió mi jefe antes del cierre. ¿Qué tal si te ayudo a priorizar los primeros pasos de esa tarea urgente, y la retomas mañana?
Escenario 2: Interrupción Constante	Durante una reunión virtual importante, un compañero lo interrumpe continuamente o eleva la voz para invalidar su punto de vista.	Permíteme un momento, por favor. Yo necesito terminar mi idea para que el equipo tenga el contexto completo. En cuanto finalice, me encantará escuchar tu opinión.
Escenario 3: Solicitud de Aumento/Recursos	Usted necesita solicitar un aumento de sueldo o un recurso esencial para su equipo, pero teme que se lo nieguen.	Yo creo que mi contribución en el proyecto justifica una revisión salarial. Mis resultados son de más del 100% de lo acordado. Me gustaría programar una reunión la próxima semana para discutirlo con detalle.

Receso de 15 Minutos



TEMA 3.

Comunicación Aseriva y Persuasiva para Lograr Objetivos

Manejo de Conversaciones Difíciles

Cambia el objetivo de ganar o tener razón, a aprender y compartir

1. La Conversación del ¿Qué Pasó?
2. La Conversación de los Sentimientos
3. La Conversación de la Identidad



Cambia el Concepto a... Conversaciones Cruciales

***Hablemos de Seguridad Psicológica, porque cuando esto se pierde,
se termina el diálogo***

1. Comienza con el Corazón
2. Aprende a Observar
3. Haz que sea Seguro
4. Domina tus historias mentales



Cambia el Concepto a... Conversaciones Cruciales

***Hablemos de Seguridad Psicológica, porque cuando ésta se pierde,
se termina el diálogo***

- 5. Expresa tu camino respetuosamente
- 6. Explora el camino de los demás con escucha activa
- 7. Muévete a la acción (Next Steps / Seguimiento)



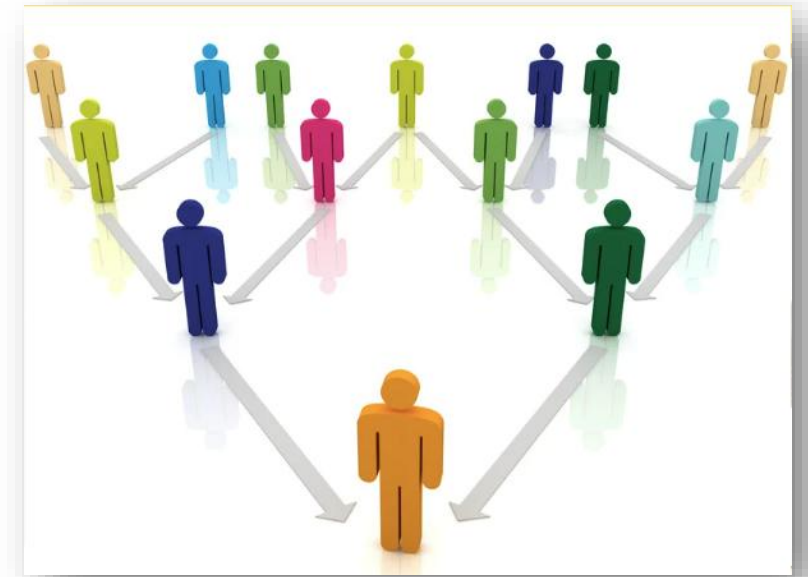
Desarrollando mi Persuasión

- **Persuadir** no es manipular; es influir para lograr un beneficio mutuo.
- **Técnica de *Framing* (Encuadre):** Presentar la información destacando el beneficio más relevante para el receptor.
- **Principio de Reciprocidad:** Si le ofreces algo primero (ej. información, ayuda), el otro estará más dispuesto a aceptar tu petición.



Adaptando el Mensaje al Interlocutor

- **Perfil Líder/Jefe:** Foco en el **Impacto** y el **ROI** (Retorno de Inversión). Ejemplo: "Esto reducirá el tiempo un 15%".
- **Perfil Par/Colega:** Foco en la **Colaboración** y la **Equidad**. Ejemplo: "Juntos podemos aliviar la carga de trabajo".
- **Perfil Colaborador/Equipo:** Foco en el **Cómo** y los **Recursos**. Ejemplo: "Necesito que hagas X. Te daré la herramienta Y".



Comunicación Orientada a Objetivos

- Si el objetivo es vago, el mensaje será confuso.
- Un mensaje eficaz nace de un objetivo claro o bien definido.



El Modelo SMART: La Base de la Claridad

- **S - Específico:** ¿Qué exactamente se quiere lograr? (El quién y el qué).
- **M - Medible:** ¿Cómo sabré que se logró? (Un número, una fecha).
- **A - Alcanzable:** ¿Es realista dada la situación y los recursos?
- **R - Relevante:** ¿Por qué es importante para la meta mayor, para el equipo y para la persona?
- **T - Temporal:** ¿Cuándo debe estar listo? (Fecha límite).

Objetivo SMART de Comunicación Eficaz

*Lograr que el equipo de Desarrollo **complete la adopción** de la nueva herramienta de gestión de proyectos y la utilice para **registrar el 95% de las tareas** diarias antes del **próximo viernes 18 de Octubre 2025**, con la finalidad de **reducir el tiempo perdido** en reuniones de seguimiento semanales.*

Elemento SMART	Pregunta Clave	Parte del Objetivo	Justificación
S - Específico	¿Qué quiero lograr y quién lo hará?	"Lograr que el equipo de Desarrollo complete la adopción de la nueva herramienta de gestión de proyectos"	Identifica el equipo (Desarrollo) y la acción exacta (completar la adopción de Jira).
M - Medible	¿Cuánto/Cuántos? ¿Cómo sabré que se logró?	"Utilice para registrar el 95% de las tareas diarias."	Establece una métrica clara y cuantificable (95%).
A - Alcanzable	¿Es realista con los recursos y el tiempo?	El 95% es alto, pero alcanzable en 10 días con un plan de capacitación previo. El objetivo de 100% podría ser apoyo para hacerlo posible.	Se asume que hay una estrategia de apoyo para hacerlo posible.
R - Relevante	¿Por qué es importante? ¿Qué problema resuelve?	"Con el fin de reducir el tiempo perdido en reuniones de seguimiento semanales."	Conecta el uso de la herramienta con un beneficio organizacional o del equipo (ahorro de tiempo y enfoque).
T - Temporal	¿Cuándo debe estar terminado?	"Antes del próximo viernes 18 de Octubre 2025."	Define un plazo límite y concreto para generar urgencia y enfoque.

El Modelo SBI:

Feedback Orientado al Crecimiento

- **S - Situación:** Describe dónde y cuándo ocurrió el comportamiento. (Ej. "En la reunión de ayer a las 10 am...").
- **B - Comportamiento:** Describe el hecho objetivo y observable. (Ej. "...noté que revisaste tu celular 5 veces").
- **I - Impacto:** Explica cómo te afectó a ti o al equipo. (Ej. "...esto hizo que perdiéramos el hilo del tema").

Clave: Terminar siempre con un acuerdo o compromiso mutuo.

Actividad 3: Práctica SBI

Instrucción:

- Piensa en una situación pasada donde tuviste que dar retroalimentación difícil.
- Redacta la conversación de ese momento brevemente.
- Ahora, escribe en tu Cuaderno de Trabajo la conversación utilizando la estructura **SBI**.
- Compara tu nuevo diálogo con el anterior... ¿Qué puntos de mejora encuentras?

¿Cómo mido el Impacto de mi Comunicación?

La comunicación se mide por sus **resultados**, no por la intención.

- **KPIs (Indicadores Clave de Éxito):**
 - **Velocidad:** Tiempo de respuesta a solicitudes.
 - **Calidad:** Reducción en el número de errores o malentendidos.
 - **Aceptación:** Nivel de apoyo o aprobación de las propuestas.

Perfeccionando mi Comunicación Eficaz

Vamos a consolidar todo lo aprendido.

1. Redacta un Objetivo **SMART** respecto a lo que identificaste que puedes mejorar.
2. Asegúrate de que cuando lo compartas con el grupo apliques las **3V**.
3. Identifica el perfil de tu receptor.
4. Comparte cuál es el **KPI o indicador** con el que medirás el éxito de tu comunicación.



Este es su compromiso de aplicación.

Material de Consulta

- **Asertividad y Relaciones:**
 - "Su Mejor Versión" (*Crucial Conversations: Tools for Talking When Stakes Are High*) por **Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan y Al Switzler.**
 - "Conversaciones Difíciles" (*Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most*) por **Douglas Stone, Bruce Patton y Sheila Heen.**
- **Influencia y Persuasión:**
 - "Influencia: La Psicología de la Persuasión" (*Influence: The Psychology of Persuasion*) por **Robert Cialdini.**
- **Escucha Activa y Liderazgo:**
 - "El Arte de Escuchar" (*The Lost Art of Listening*) por **Michael P. Nichols.**
- **Liderazgo y Logro de Objetivos:**
 - "Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva" (*The 7 Habits of Highly Effective People*) por **Stephen Covey.**



**POR SU
ATENCIÓN
¡GRACIAS!**

COFIDE®
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

CONTÁCTANOS



PÁGINA WEB

www.cofide.mx



TELÉFONO

01 (55) 46 30 46 46



DIRECCIÓN

Av. Río Churubusco 594 Int. 203,
Col. Del Carmen Coyoacán, 04100
CDMX

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES



COFIDE



Cofide SC



Cofide SC



@cofide.mx