

# COMUNICACIÓN



**TALLER DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Montevideo, mayo de 2015  
Dirección Nacional de Aduanas

# Comunicación

---

Significado etimológico:

*Hacer partícipe al otro de lo que uno tiene.*

Concepto más amplio de Comunicación:

**Capacidad que posee un individuo o un grupo, tanto para transmitir sus ideas y sentimientos a otros individuos o grupos, como para recibir las ideas y sentimientos de otros individuos o grupos.**

Según Pasquali:

*“... la relación comunitaria humana consistente en la emisión- recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad...”*

# Composición del MENSAJE

Cada mensaje está compuesto por:

- ***Palabras***
- ***Tono de voz***
- ***Expresión facial***
- ***Expresión corporal***

El mensaje incluye, por tanto:

- Material cognoscitivo
- Clima emocional y sentimientos
- Actitudes



# Comunicación verbal

---

La comunicación verbal se traduce conscientemente a través de la emisión sonora.

En cada acto comunicativo se da:

- Lo que el emisor cree que está diciendo
- Lo que está realmente diciendo
- Lo que oye el receptor
- Lo que el receptor piensa que oye
- Lo que el receptor dice
- Lo que el emisor piensa que el receptor está diciendo

# Preguntas abiertas y cerradas

---

- Preguntas **abiertas**:

Se deben formular cuando se pretende obtener una respuesta amplia y descriptiva, pues si están bien formuladas no pueden contestarse con un sí o un no. Por ejemplo: ¿Cuál sería para Ud. la solución ideal a este problema?

- Preguntas **cerradas**:

Se realizan con el objetivo de concretar o cerrar. La respuesta a una pregunta cerrada será un monosílabo. Por ejemplo: ¿Cuándo fue el accidente?

# Barreras en la comunicación

---

- Para la recepción
- Para la comunicación
- Para la aceptación

## Servicios de atención al ciudadano

Percepción versus expectativas



Servicio  
deseado

Rango de  
tolerancia

Servicio  
esperado

# Los 3 factores clave en la diferenciación

1. El personal de contacto: apariencia, actitudes y valores
2. El entorno material o servicenario: apariencia física de las instalaciones, el ambiente (iluminación, aromas, temperatura y sonidos), la disponibilidad de los equipos, materiales y útiles.
3. Los procedimientos: diseñados en función de las necesidades del usuario, estableciendo estándares de atención, diseñando el servicenario para que facilite el proceso de atención y resulte una buena experiencia para el usuario