



# ALLEX CORPORACIÓN

Consultora Especializada

PROCOR S.A.  
Consultora

CIRRINCIONE & ASOCIADOS  
Estudio Jurídico

# LA COMUNICACIÓN

**INSTRUMENTO PARA  
LA CALIDAD**

**EMPRESA  
ORGANIZACIÓN  
ESTABLECIMIENTO**

**OBJETIVO**

**ÉXITO**

# COMUNICACIÓN - CALIDAD

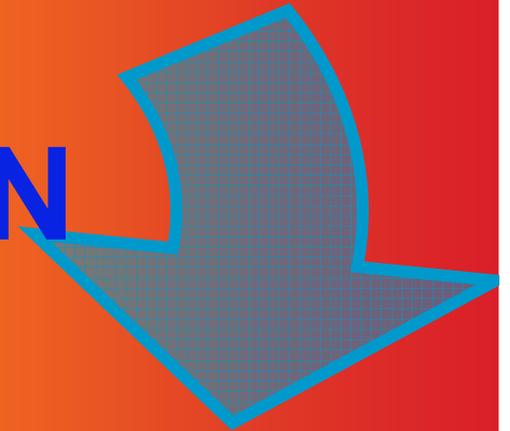
- ▶ EL ÉXITO REQUIERE CALIDAD
- ▶ LA CALIDAD DEPENDE DE LA COMUNICACIÓN

**EMPRESA  
ORGANIZACIÓN  
ESTABLECIMIENTO**



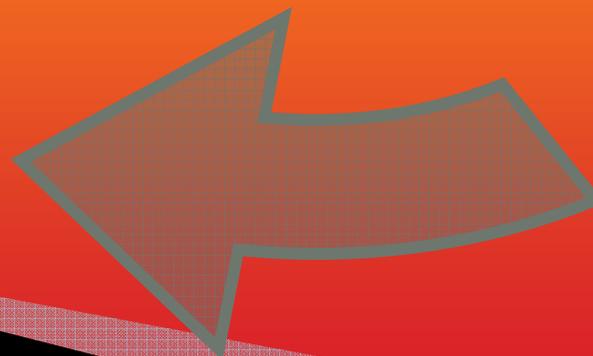
**OBJETIVO**

**COMUNICACIÓN**



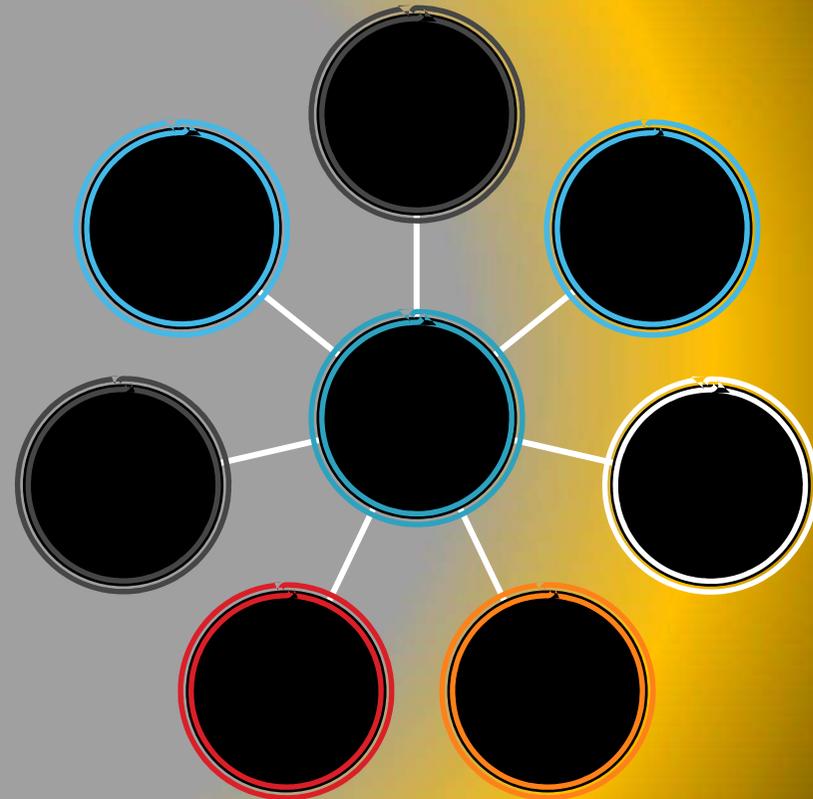
**ÉXITO**

**CALIDAD**



# COMUNICACIÓN

- ▶ **IMPLICA LA TRANSMISIÓN y RECEPCIÓN DE IDEAS**



# COMUNICACIÓN

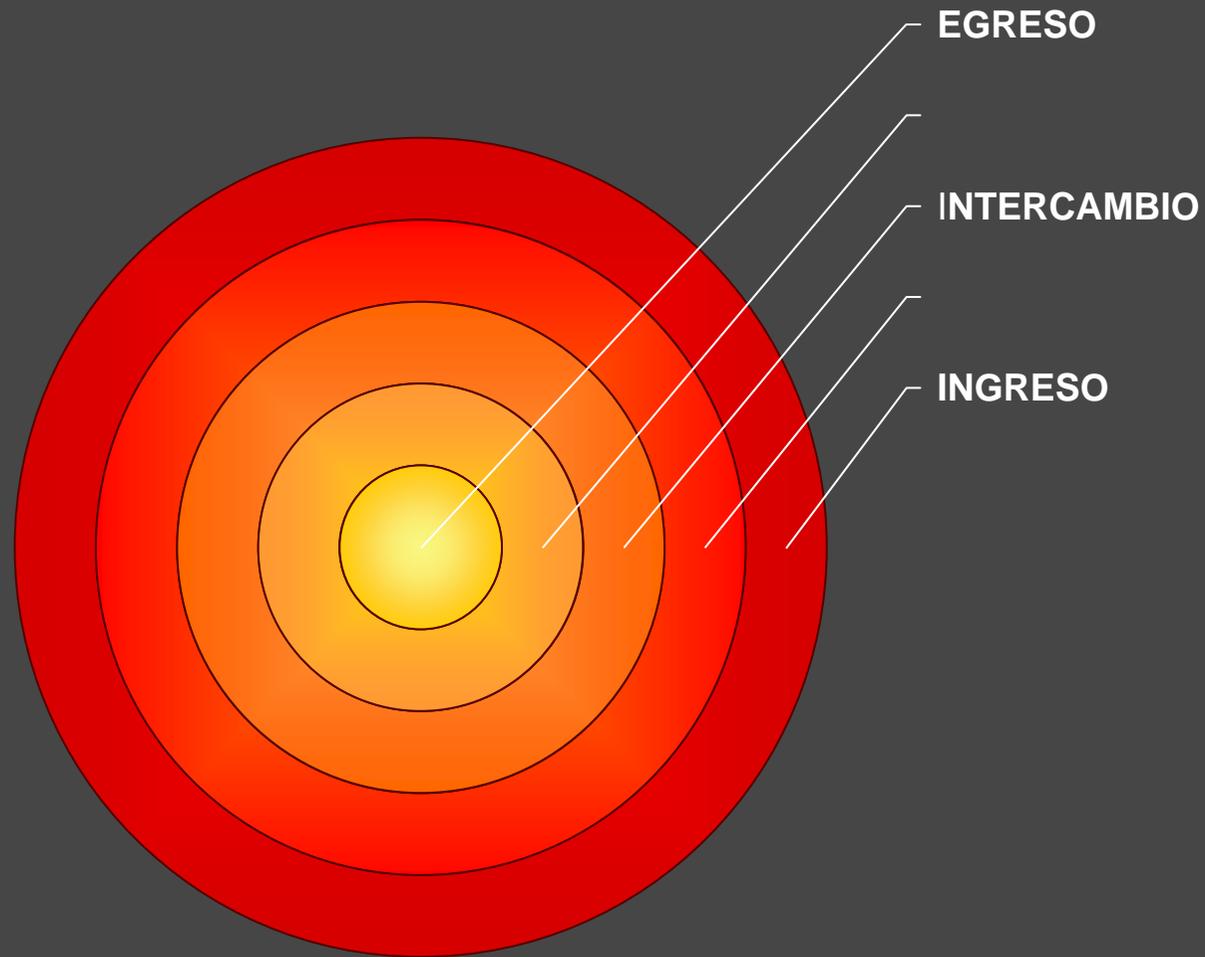
- ▶ TIENE POR ELEMENTO ESENCIAL AL HOMBRE



# ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- ▶ **EMISOR**: Sujeto del que parte la información
- ▶ **RECEPTOR**: Destinatario de la información emitida por el emisor
- ▶ **MENSAJE**: Información o idea transmitida
- ▶ **CÓDIGO**: Signos (palabras, colores sonidos, etc.) mediante los que se formula el mensaje. Emisor y receptor deben conocer el código para poder interpretarlo
- ▶ **CANAL**: Medio físico a través del cual se transmite el mensaje.
- ▶ **CONTEXTO SITUACIONAL**: Conjunto de circunstancias (lugar, momento, etc.) que rodean al acto comunicativo y lo condicionan

# DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN



# DIRECCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

## ▶ INTERNA

- Descendente
- Ascendente
- Transversal – Lateral

## ▶ EXTERNA

- Con lo Instrumental al Objeto
- Con los Destinatarios

# COMUNICACIÓN Y CALIDAD

- ▶ La calidad tiene que ver con la “*capacidad de una organización para adaptarse a los requerimientos de sus usuarios*” sin apartarse de su objetivo.
- ▶ Los enfoques de gestión pasan de centrarse en el producto a centrarse en el cliente o destinatario.

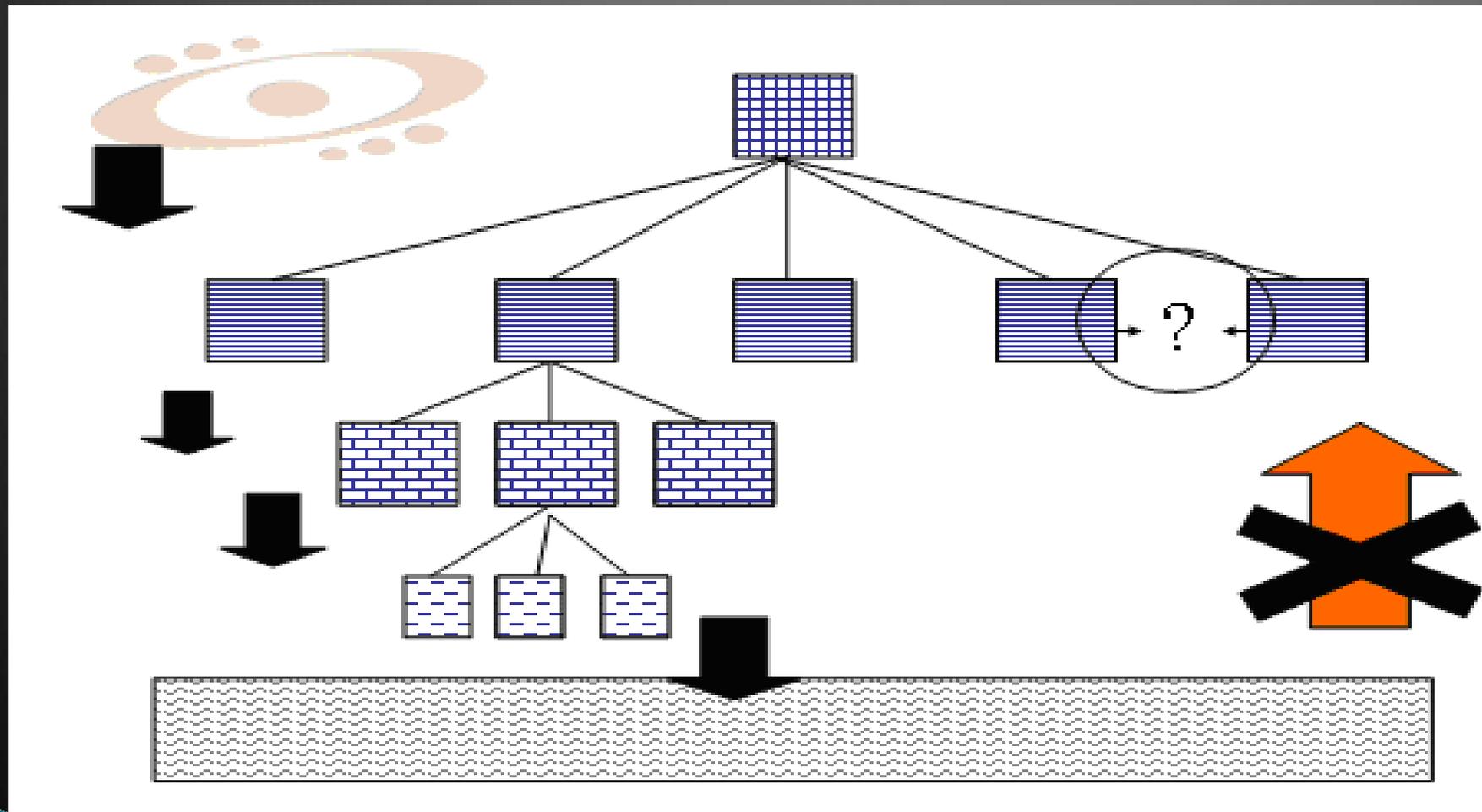
# COMUNICACIÓN Y CALIDAD

- ▶ 3 acciones claves de comunicación para la calidad:
  - 1. Introducir la Comunicación.
  - 2. Aplicarla como soporte estructural a los procesos de calidad.
  - 3. Certificación de los procesos de comunicación.

# COMUNICACIÓN Y CALIDAD

- ▶ 3 acciones claves de comunicación para la calidad:
  - 1. Introducir la Comunicación.

# COMUNICACIÓN Y CALIDAD



# COMUNICACIÓN Y CALIDAD

- ▶ 3 acciones claves de comunicación para la calidad:
  - 2. Aplicarla como soporte estructural a los procesos de calidad.
    - Su interrelación con la especialización

# COMUNICACIÓN Y CALIDAD

- ▶ 3 acciones claves de comunicación para la calidad:
  - 3. Certificación de los procesos de comunicación.

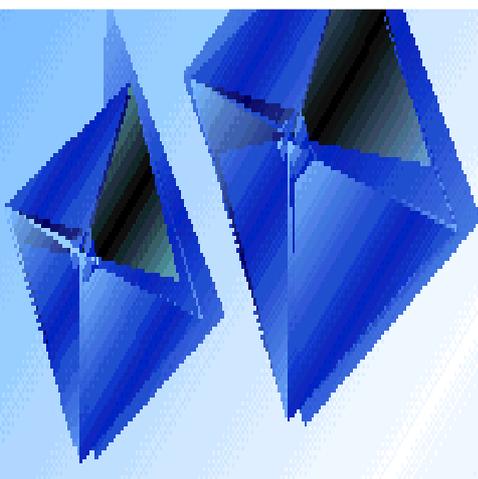
# COMUNICACIÓN Y CALIDAD

- ▶ TRANSMITIR -->
- ▶ ESCUCHAR -->
- ▶ PREGUNTAR -->
- ▶ SENTIR (empatía)

PROCOR S.A.



# CIRRINCIONE & ASOCIADOS



- ▶ Servicios Jurídicos Especializados
- ▶ Servicios Profesionales Complementarios