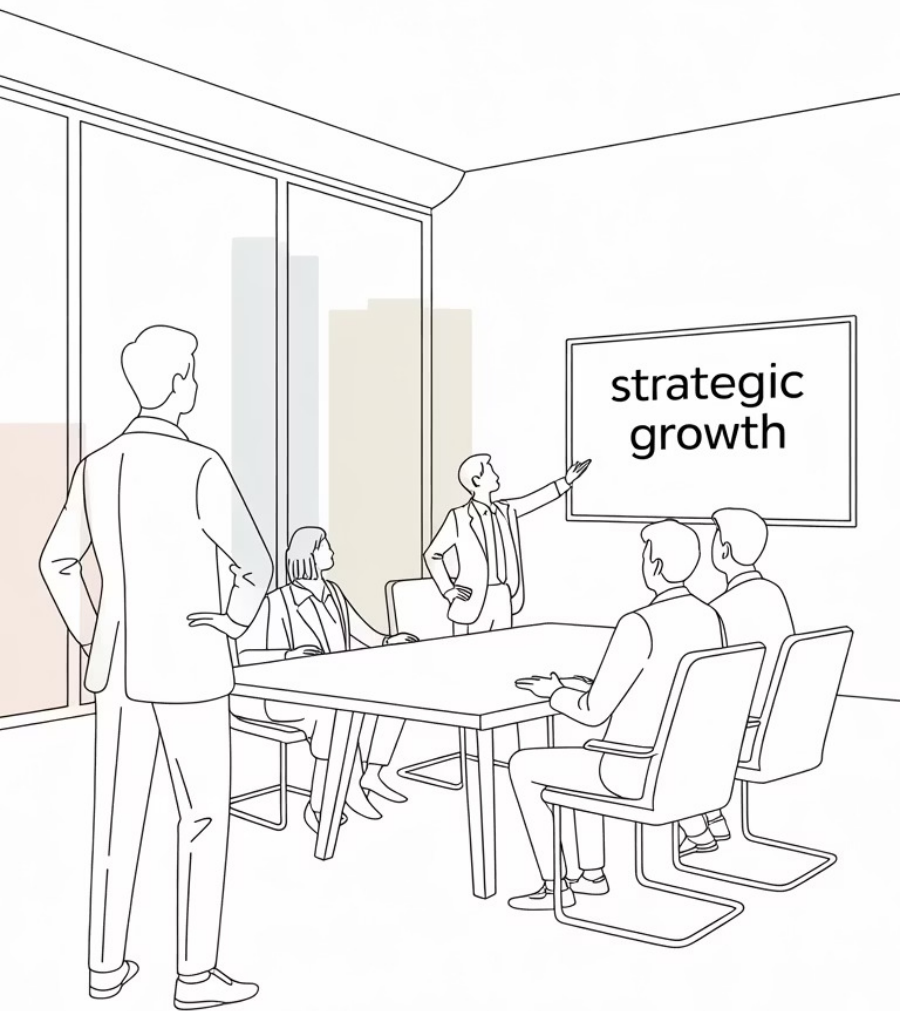




Comunicación y Liderazgo Estratégicos en la Toma de Decisiones

Jornada de Liderazgo Público – Comunicación al
Servicio del Trabajo

Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (CFCRL)



Toribio Gómez - Panamá

25 de Septiembre 2025



El Poder de la Comunicación en el Liderazgo

Inspirar y Motivar

Más allá de transmitir órdenes, los grandes líderes despiertan pasión

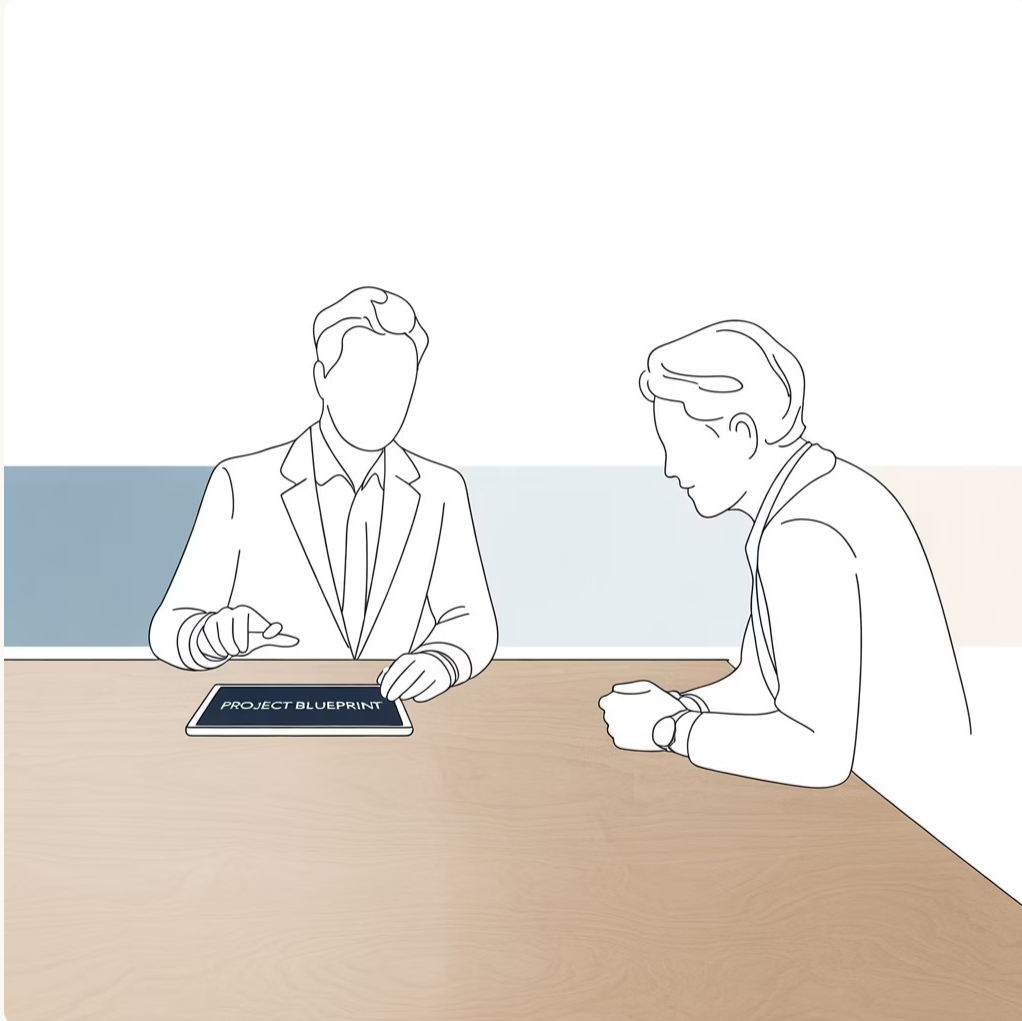
Alinear al Equipo

La comunicación efectiva une visiones y objetivos compartidos

Generar Confianza

Líderes comunicativos crean compromiso auténtico (SNHU, 2023)

Liderazgo Efectivo: Más que Mandar, Inspirar



Escucha Activa

Comprende necesidades y perspectivas del equipo



Conocimiento Profundo

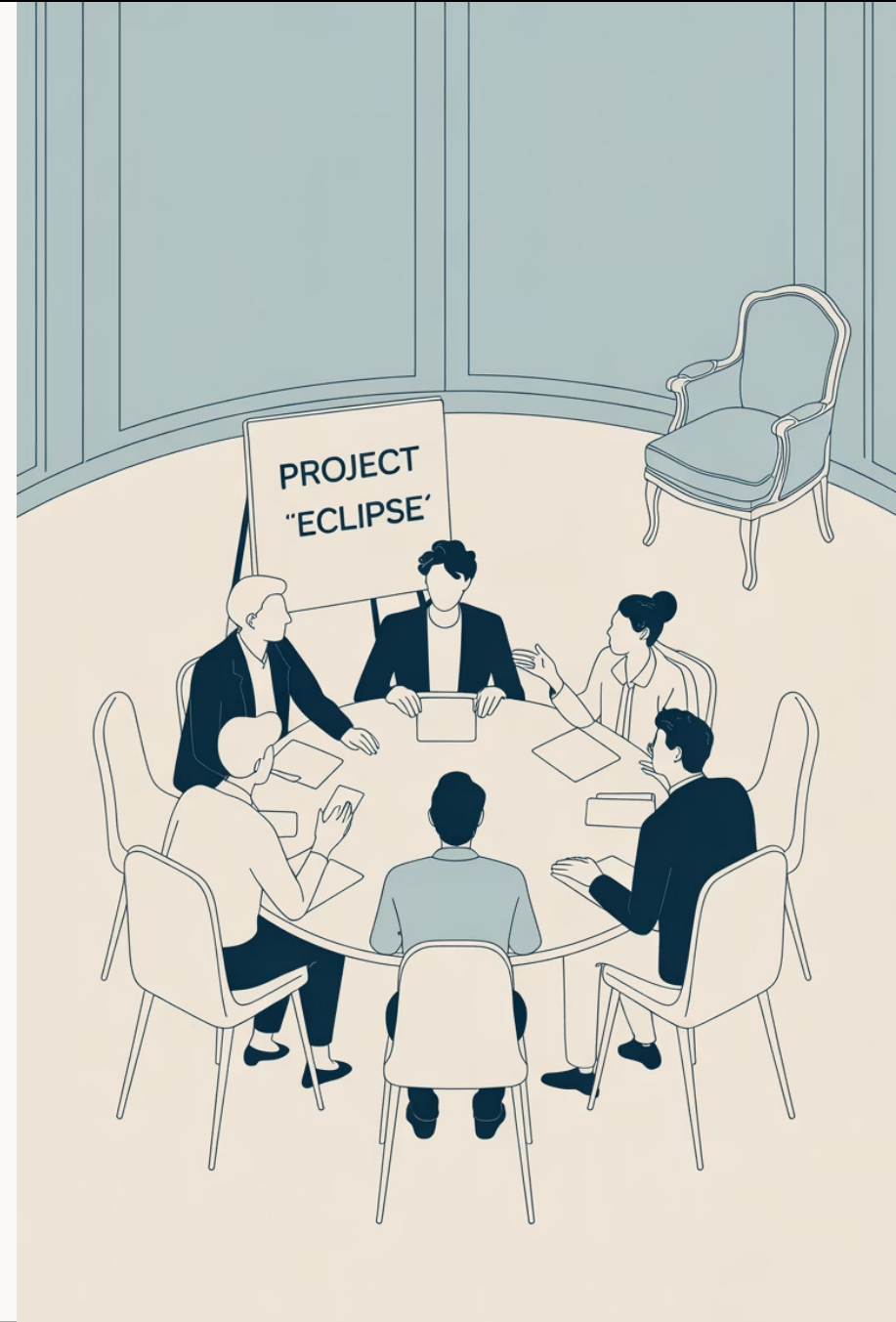
Identifica fortalezas y áreas de mejora individuales



Ambiente Colaborativo

Fomenta respeto mutuo y trabajo en equipo (Noray, 2024)

Comunicación
Abierta =
Equipos
Fuertes





Toma de Decisiones: El Corazón del Liderazgo

Impacto Cultural

Las decisiones moldean la cultura organizacional y el rendimiento empresarial

Evaluación Estratégica

Analizar opciones, asumir riesgos calculados con visión a largo plazo

Alineación de Valores

Conectar decisiones con objetivos y principios del equipo (Tiffin University, 2023)

7 Pasos Clave para Decidir con Éxito

01

Identificar

Define claramente la decisión a tomar

02

Investigar

Reúne información relevante y confiable

03

Explorar

Considera múltiples alternativas viables

04

Analizar

Evalúa evidencia de forma objetiva

05

Elegir

Selecciona la mejor opción disponible

06

Actuar

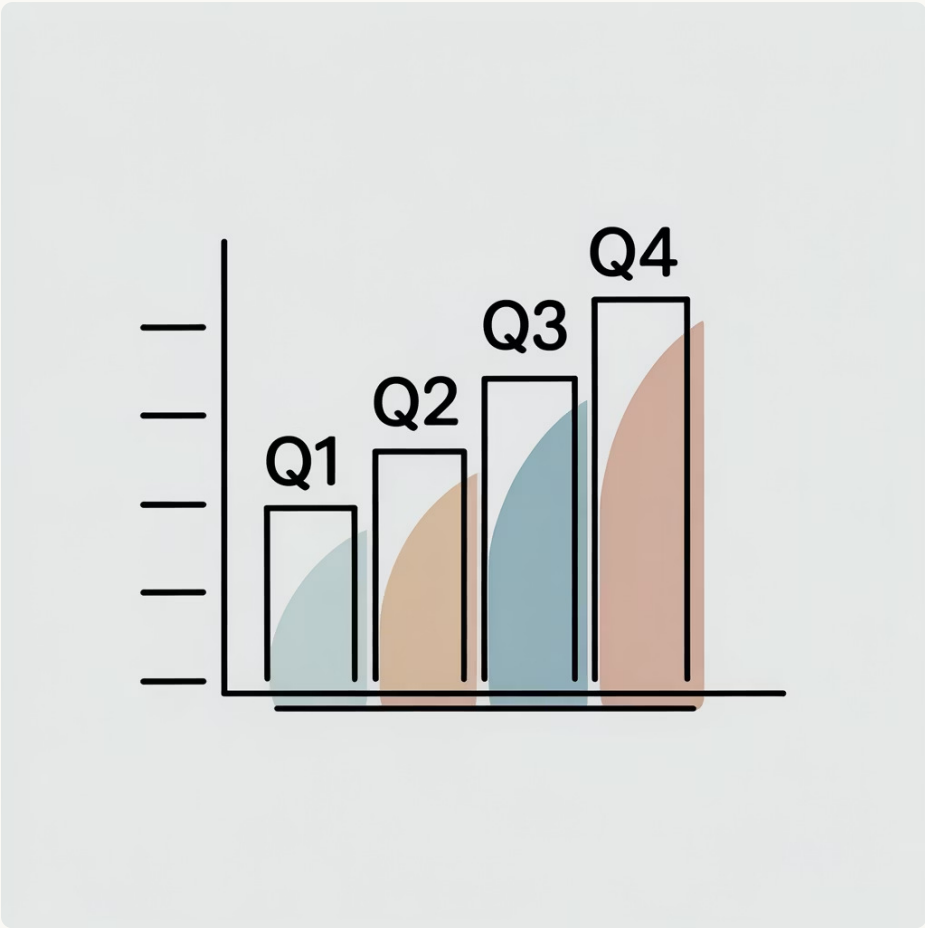
Implementa con determinación y claridad

07

Revisar

Aprende del resultado obtenido (Lucidchart)

Comunicación Estratégica en la Toma de Decisiones



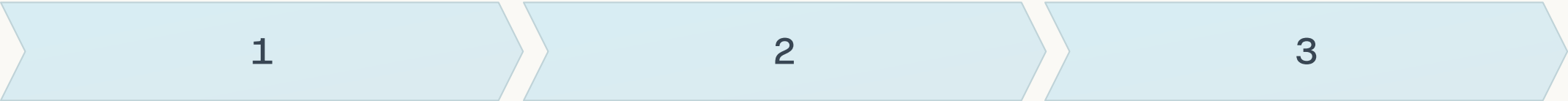
Para Directivos

Enfoque lógico con datos y análisis



Para Colaboradores

Conexión emocional y propósito compartido



Agendas Claras

Estructura y objetivos definidos

Visualización

Gráficos que faciliten comprensión

Interacción

Responde dudas y asegura compromiso
(LinkedIn, 2024)

Liderar a Través de la Comunicación y Delegación

Compartir Información
Amplia y oportuna para todo el equipo

Embajador Estratégico
Conecta equipos y asegura alineación
(Eric Douglas, 2024)



Roles Claros
Define responsabilidades específicas

Facilitar Procesos
Guía la toma de decisiones efectiva



Casos Reales y Consejos Prácticos



Consulta al Equipo

Enriquece decisiones y fomenta sentido de pertenencia para mejores resultados (Noray, 2024)



Comunicación Inclusiva

Evita malentendidos y conflictos mediante claridad y respeto mutuo (LeaderNavigation, 2024)



Transparencia Total

Sé breve, claro y honesto para ganar confianza y acelerar implementación (LinkedIn, 2024)



Comunicación + Liderazgo = Decisiones que Transforman

Base Estratégica

La comunicación es fundamento
del liderazgo exitoso

Inversión Necesaria

Desarrolla habilidades
comunicativas para inspirar y
alinear

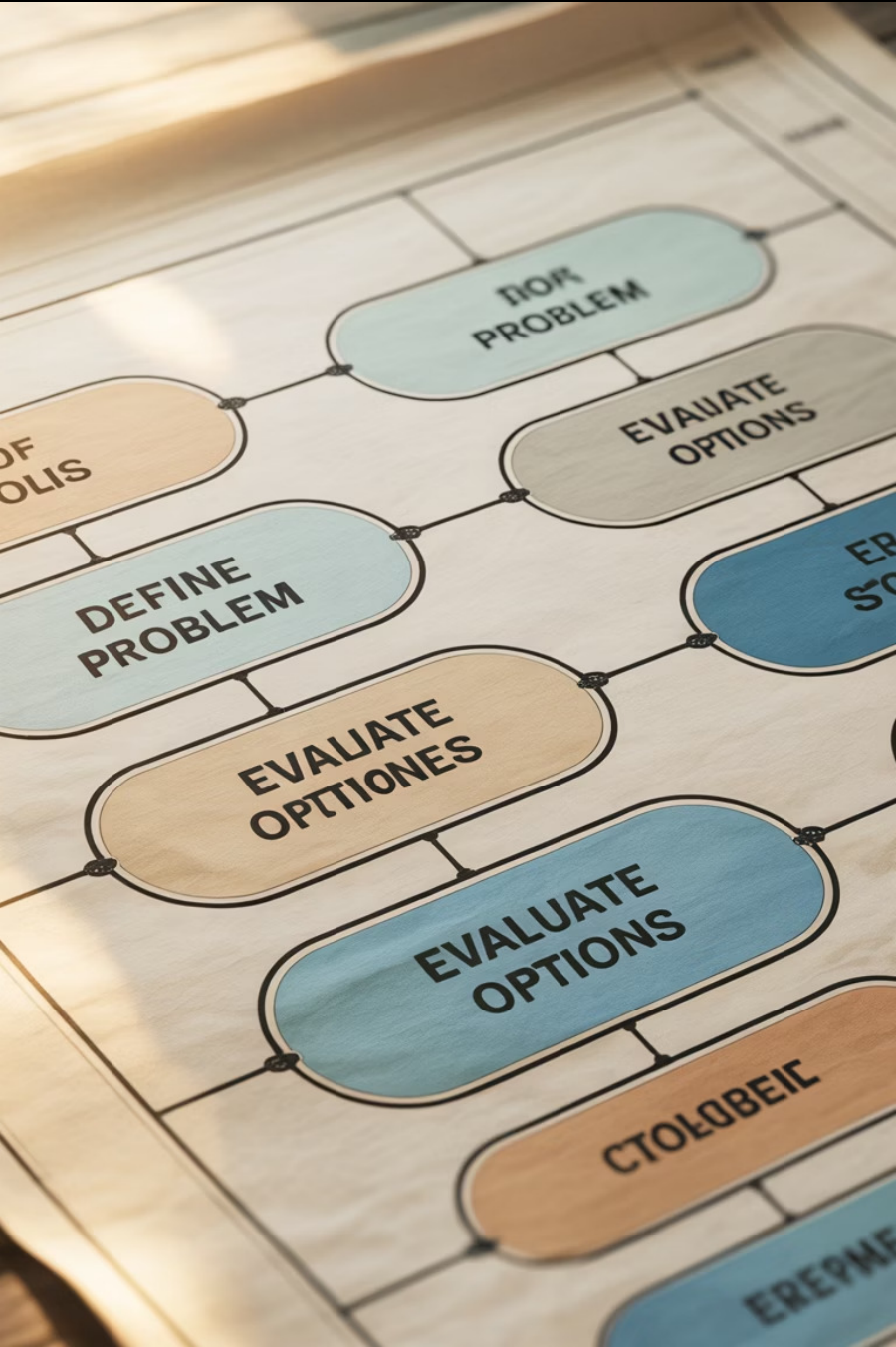
Liderazgo con Impacto

¡Lidera con claridad, decide con confianza y comunica con propósito!



Toma de Decisiones Empresariales

Clave para el éxito
en un mundo
complejo



¿Qué es la toma de decisiones empresarial?

Definición

Proceso estratégico de elegir la mejor opción entre alternativas para resolver problemas o aprovechar oportunidades

Características clave

- Intencional y orientada a objetivos
- Evaluación de consecuencias
- Adaptación continua

📌 Ejemplo práctico: Selección de proveedores evaluando costos, calidad y referencias



Tipos de Decisiones Empresariales

Racionales

Basadas en análisis lógico y datos verificables

Intuitivas

Fundamentadas en experiencia y juicio rápido

De Rutina

Decisiones repetitivas y automáticas del día a día

De Emergencia

Respuestas rápidas ante situaciones imprevistas

Proceso Estructurado: 7 Pasos Esenciales

01	02	03
Identificar el problema	Recopilar información	Generar alternativas
Definir claramente la situación a resolver	Obtener datos relevantes y confiables	Crear múltiples opciones viables
04	05	06
Evaluar opciones	Elegir la mejor	Implementar
Analizar pros y contras de cada alternativa	Seleccionar la opción más adecuada	Ejecutar la decisión tomada
07		
Evaluar resultados		
Controlar y medir el impacto		

Este método reduce sesgos y alinea decisiones con la estrategia empresarial

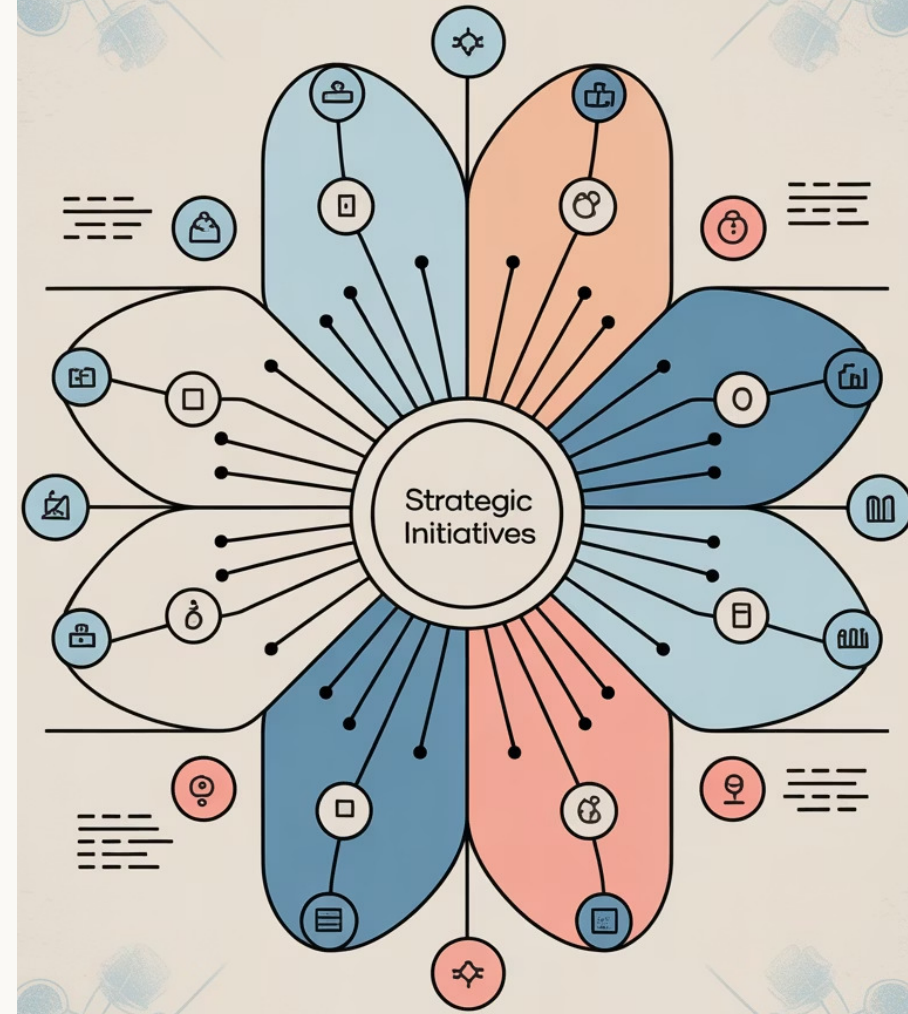
Desafíos Actuales en la Toma de Decisiones

Necesidades emergentes

- Decisiones conjuntas y colaborativas
- Enfoque contextual y situacional
- Adaptación continua

Integración clave

Combinar datos analíticos con juicio humano para entornos cambiantes



Estrategias para Decisiones Efectivas



Colaboración Transversal

Compartir información entre departamentos y niveles organizacionales



Contextualización

Evaluar alternativas considerando entorno global y perspectivas futuras



Continuidad

Mantener flexibilidad para ajustar decisiones ante nueva información



Ejemplo: Empresas que adaptan estrategias tras crisis económicas o cambios regulatorios





Enagas
“Powering a sustainable future”

Caso de Éxito: Estrategia de Enagás

1

2008: Plan de Eficiencia

Implementación de control de costes mejorando resultados anuales

2

Expansión Estratégica

Adquisiciones inteligentes y diversificación internacional

3

Gobernanza Adaptada

Reestructuración para atraer inversores internacionales

4

Resultado

Duplicó tamaño y empleo en contexto económico adverso

Impacto de la Buena Toma de Decisiones



Competitividad

Mejora sostenibilidad empresarial



Innovación

Facilita respuesta rápida a cambios del mercado



Gestión de Riesgo

Reduce incertidumbre y aumenta transparencia

CEOE destaca la importancia del diálogo social para impulsar crecimiento y empleo

Herramientas Tecnológicas de Apoyo



Big Data

Análisis predictivo para anticipar escenarios futuros



Inteligencia Artificial

Filtrar información y sugerir opciones optimizadas



Plataformas Colaborativas

Integración de opiniones y datos en tiempo real

Clave: Combinar tecnología avanzada con experiencia humana para resultados superiores



La Toma de Decisiones

Motor del Éxito Empresarial

Ventaja Competitiva

En entornos complejos, decidir bien es la diferencia definitiva

Procesos Esenciales

Estructurados, colaborativos y basados en datos

Transformación

Construir empresas resilientes y exitosas

Invitación: Transformemos nuestra forma de decidir para liderar el futuro empresarial



Lenguaje Claro y Lenguaje Ciudadano para el Servicio Público

Transformando la comunicación pública para una ciudadanía empoderada



Capítulo 1

¿Por qué es vital el lenguaje claro en el sector público?

La comunicación clara es la puerta de entrada a una administración verdaderamente democrática



El reto de comunicar en el servicio público

Barreras actuales

La complejidad técnica y burocrática dificulta la comprensión ciudadana

- Lenguaje jurídico complejo
- Procesos administrativos confusos
- Documentos extensos e incomprensibles

Impacto real

Iberdrola detectó que la falta de claridad era la **segunda causa de insatisfacción** en sus clientes

Esto genera frustración, errores y pérdida de confianza institucional



¿Qué es el lenguaje claro?

Enfoque centrado en el ciudadano

Método de comunicación que pone al interlocutor en el centro del proceso

Mensajes efectivos

Comunicación clara, precisa y relevante para cubrir necesidades reales

"Lengua, estructura y diseño claros para que el público encuentre, comprenda y use la información"

— International Plain Language Federation





Sin lenguaje claro

la información no llega

La barrera lingüística impide el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos



Capítulo 2

Beneficios concretos del lenguaje claro en la administración pública

Resultados tangibles que transforman la gestión pública

Impactos medibles del lenguaje claro



Menos errores

Reduce errores y aclaraciones innecesarias en trámites administrativos



Menores costos

Disminuye costos administrativos y cargas burocráticas para el ciudadano



Mayor eficiencia

Aumenta la eficiencia en la gestión de solicitudes y procesos



Transparencia real

Fomenta la transparencia y el control ciudadano efectivo

Lenguaje claro = Participación ciudadana real

Democratización del acceso

- Facilita el acceso a la información pública
- Promueve la inclusión social
- Garantiza el ejercicio efectivo de derechos

📄 **Ejemplo destacado:** Colombia y su Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos ha mejorado significativamente la comunicación gubernamental





Capítulo 3

Principios y técnicas para escribir en lenguaje claro

Herramientas prácticas para la transformación comunicativa

Claves para redactar con claridad

01

Planificación estratégica

Organizar el documento según propósito y público objetivo específico

02

Estructura simple

Usar frases cortas: sujeto + verbo + complemento

03

Voz activa

Preferir voz activa y sujeto expreso en todas las oraciones

04

Vocabulario accesible

Evitar jerga, tecnicismos y acrónimos sin explicación clara

Cómo estructurar la información



Una idea por oración

Facilita la comprensión y retención del mensaje



Párrafos cortos y viñetas

Mejora la legibilidad visual del contenido



Encabezados descriptivos

Orientan al lector y facilitan la navegación



Información prioritaria primero

Lo más importante debe aparecer al inicio



Transformación visual: antes y después

Documento tradicional

Lenguaje complejo, párrafos extensos, estructura confusa

Lenguaje claro

Texto directo, organización clara, formato accesible





Capítulo 4

Casos de éxito y proyectos en marcha

Experiencias reales que demuestran el poder transformador del lenguaje claro

Iberdrola y Scottish Power: pioneros en lenguaje claro

Formación interna

Guías internas y formación continua para empleados en comunicación clara

1

Expansión global

Proyecto internacional para extender el lenguaje claro en todos sus países

2

3

Adaptación de documentos

Transformación de facturas, contratos y comunicaciones clave





Conclusión: El lenguaje claro como herramienta de transformación pública



Comunicar con respeto

El lenguaje claro es comunicar con respeto y eficacia hacia la ciudadanía



Transformación institucional

Una invitación a los servidores públicos para adoptar estas prácticas



Gobierno del futuro

Lenguaje claro = gobierno transparente, eficiente e inclusivo

El lenguaje claro no es solo una técnica, es un compromiso democrático con la ciudadanía