



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA



La comunicación y la elaboración de mensajes eficaces y atractivos

Cómo presentar la información estadística al público

10 de mayo de 2016



Qué es la comunicación

- Es el proceso de transmisión de una información entre al menos dos personas.

Elementos:

- Emisor: transmite la información
- Receptor: recibe
- Mensaje: información
- Canal: elemento físico (aire, teléfono, ordenador...)
- Código: lenguaje
- Ruido: obstáculos que hacen perder contenido y malinterpretar

Comunicación externa e interna

- **Interna:** entre miembros de la propia organización
 - Vertical
 - Horizontal
- **Externa:** Transmisión de ideas, textos, imágenes, pautas...
 - **En estadística** se informa de datos, pero también se pueden comunicar proyectos, actividades, grupos de trabajo, cursos...
 - Permite proyectar una imagen favorable

Audiencia objetivo de datos estadísticos

- Antes: gestores públicos, analistas e investigadores
- Ahora: medios de comunicación, empresas y ciudadanos (sociedad en general)

Por ello, los productores deben promover:

- Incrementar la cultura estadística de la sociedad
- Facilitar el acceso y uso de datos
- Mejorar la comunicación sobre métodos y calidad
- Simplificar la reutilización de la información producida

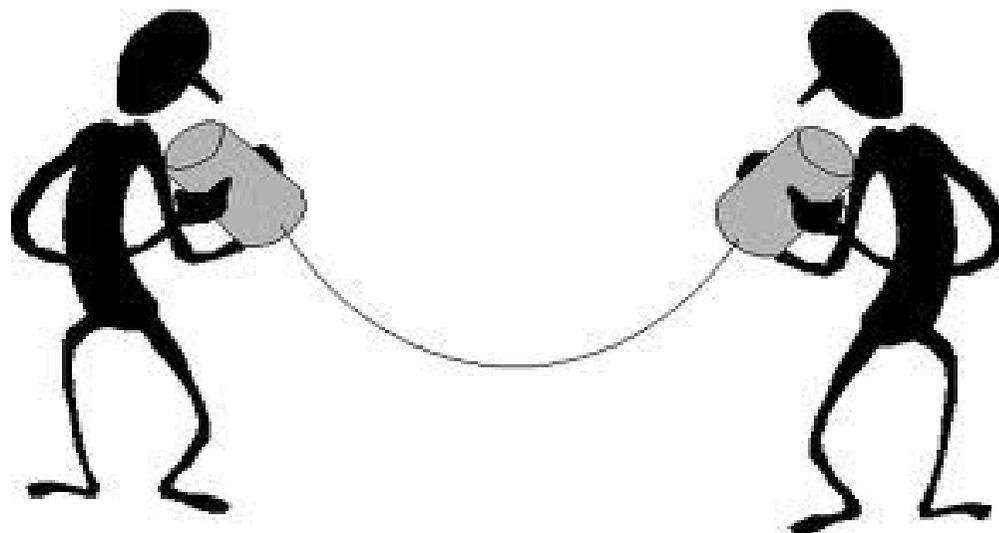
Clave

- Utilizar técnicas claras y sencillas para llegar a los medios de comunicación y, por tanto, a la sociedad en general.
- Esta estrategia es bien acogida incluso por las audiencias más especializadas.

FACIL = MEJOR



Qué y cómo comunicar



Principios fundamentales de la estadística oficial

- Imparcialidad
- Profesionalidad
- Transparencia
- Confidencialidad

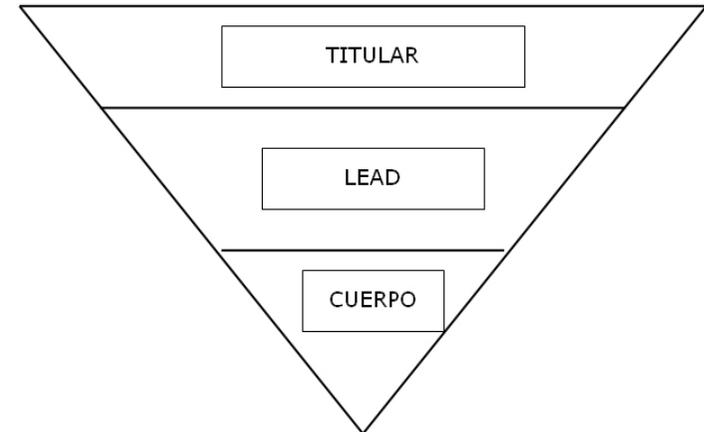


Coordinación en los mensajes

- Nacional / regional
 - Armonizar los mensajes de forma centralizada
 - Evitar daños a credibilidad e imagen



La presentación



Pirámide invertida

- Primero los hechos importantes (para los receptores). Lo menos significativo, al final

Titulares

- Informativos, atractivos, cortos y concisos (no más de una idea)
- Referencia temporal o geográfica
- No abusar de las cifras
- Gancho para captar la atención

¿Fallos?

- Según la Encuesta Anual de Servicios, la facturación de las empresas de este sector alcanzó los 345.980 millones de euros en 2014, lo que supuso un incremento del 4,5% respecto al año anterior
- El precio del saco de cemento subió hasta 1,43 euros en 2014 y alcanzó su valor más alto desde el año 2004



¿Mejor?

- La facturación del sector Servicios aumentó un 4,5% en 2014
- Los precios del cemento alcanzan su máximo en 10 años



La presentación: El texto

- Utilizar frases cortas. Dividir las largas con puntos seguidos
- Solo una idea por frase
- Párrafos cortos. Iniciarlos con la idea principal que se quiere transmitir
- Sujeto + verbo + predicado. Evitar la voz pasiva
- No utilizar adjetivos
- Evitar tecnicismos / términos metodológicos que no se entiendan (o explicarlos muy bien)

¿Qué está mal?

- Las ventas minoristas registran una fuerte caída en julio, del 24,5%
- El descenso en la cifra de negocios de la Industria está causado por la negativa evolución de la facturación del sector de la automoción

¿Ha mejorado?

- Las ventas minoristas bajan un 24,5% en julio
- La evolución del sector de la automoción provoca un descenso en la facturación de la Industria

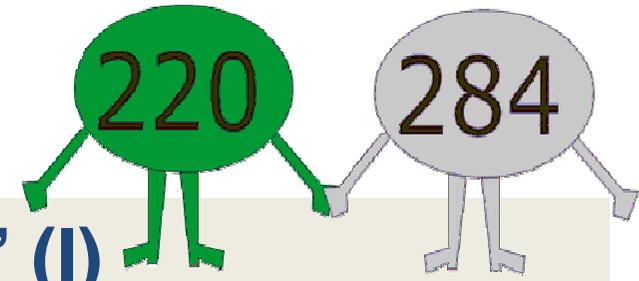
Mismas pautas

- Pautas para escritura = correo electrónico y comunicación oral (más peligrosa, por lo que se necesita una argumentación coordinada)



La presentación: las cifras

- **Presentación de cifras:**
 - Estadísticos: lenguaje de los números
 - Periodistas y resto de la sociedad: abrumados por los números, prefieren el lenguaje de las palabras

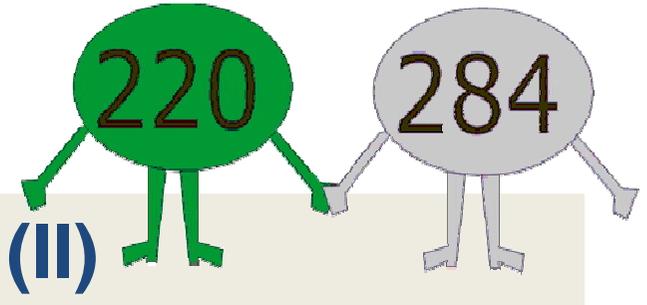


Hacer números “amistosos” (I)

- Si se puede, evitarlos
- Los responsables del incremento del 0,3% del IPC en agosto fueron las gasolinas, que subieron un 0,7%, y la alimentación, que creció un 1,2%

MEJOR

- El aumento de precios de gasolinas y alimentos impulsan la subida del IPC al 0,3% en agosto

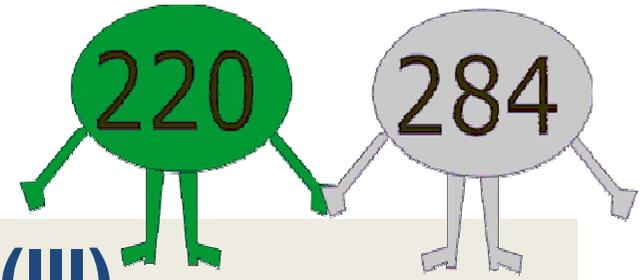


Hacer números “amistosos” (II)

- Reducir cifras a datos comprensibles
 - El 14,2% de las personas mayores de 16 años están ocupados en el sector de la Construcción

MEJOR

- Uno de cada siete mayores de 16 años trabaja en la Construcción



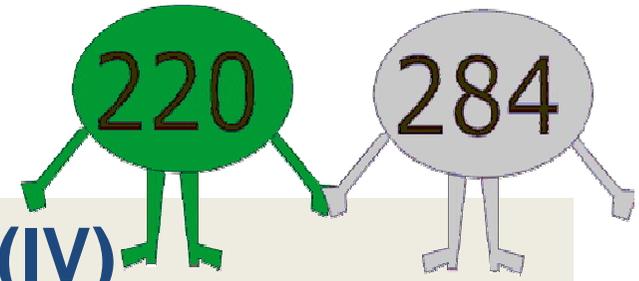
Hacer números “amistosos” (III)

- Los hogares gastaron 345.000 millones de euros en alimentación en 2014. De esta cifra, 214.000 millones fueron en carne y pescado y 23.000 en lácteos

MEJOR

- De cada 100 euros que se gastan los hogares en alimentación, 83 son en carne y pescado y 5 en lácteos





Hacer números “amistosos” (IV)

- No confundir variación porcentual con puntos ni proporciones
 - Un descenso del 16% al 15% es de un punto, no de un punto porcentual
- Representar los datos con imágenes
 - Mapas, gráficos, visualizaciones dinámicas, infografías
 - Cuánto más claro y sencillo, mejor

Vamos a practicar

Tabla consumo de pan

- Elaborar un titular
- Realizar un breve texto (o entradilla) comentando los dos / tres aspectos más destacados sobre los resultados de la tabla



Estrategias de comunicación



*“En la guerra sólo te pueden matar una vez. En la política, muchas veces”
Winston Churchill*



Elementos clave en la estrategia

- **Confianza**
 - Relatos informativos y datos precisos
- **Independencia**
 - No variar datos ni presentación. Puede generar dudas sobre profesionalidad
- **Confidencialidad**
 - Garantizar e informar sobre ello
- **Exponer sin interpretar**
 - No analizar el dato ni sus consecuencias

Qué hacer y qué no hacer al comunicar

- **Transparencia**
 - Desconocimiento = desconfianza
 - Política de puertas abiertas (humanizar)
 - Evitar la discriminación



“La gente se inventa las estadísticas.
Y eso lo sabe el 65% de la población”
Homer Simpson

Que hacer y que no hacer al comunicar

- **Mejorar nuestra credibilidad**
 - Años en conseguirse, segundos en perderla
 - Construir bases sólidas, para lo que hay que potenciar:
 - Confianza en la privacidad del entrevistado
 - Calidad y precisión de nuestros datos
 - Independencia política



Situaciones de crisis



Aspectos a evitar

- Pensar que no nos va a suceder
- Esperar que el fuego se apague sólo
- Mentir
- Olvidar la comunicación interna
- No hacer uso de Internet y las redes sociales
- Pensar que ha terminado

El portavoz: la voz y el lenguaje no verbal

- Las dotes comunicativas se pueden **trabajar**
- Un portavoz estadístico debe:
 - Hacer sencillo el lenguaje
 - Conocer bien procesos, productos y la organización
 - Ser humilde y acudir a sus expertos
 - Usar lenguaje verbal claro y conciso
 - Aprovechar el lenguaje para-verbal (pausas, silencios, ritmo, tono...)
 - Lenguaje no verbal apropiado (vestimenta, complementos, brazos, manos, objetos...)

Muchas gracias

