


|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <b>P31</b> <b>Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario</b> | Versión 2.0.<br>Marzo/ 2015 |
|   |  | <i>Sección IV. P31-1</i>    |






## P31. COMUNICACION CON EL PÚBLICO DURANTE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL CUARENTENARIO

### Contenido:




En el presente procedimiento (P31) se trata los siguientes apartados o subprocedimientos específicos:

-  Introducción
-  Características de una confrontación adecuada
-  **P31.1.** [Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario.](#)

### Introducción:

Durante la realización de las actividades de control cuarentenario los inspectores se encuentran en constante contacto con el público y deben saber cómo comportarse bajo diferentes situaciones.

El inspector debe tener la capacidad de transmitir mensajes claramente a las personas con las que interactúa, informándoles y guiándoles sobre los aspectos cuarentenarios. En ocasiones pueden encontrarse con situaciones conflictivas, que deben ser confrontadas.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p><b>P31</b>      <b>Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario</b></p> | <p>Versión 2.0.<br/>Marzo/ 2015</p> <p>Sección IV. P31-2</p> |
|---|--|--|



Es importante que el inspector confronte adecuadamente cualquier situación, no cayendo en una escalada de conflicto que no beneficia a la situación específica ni al funcionamiento de la ABG en su totalidad.

**Confrontación es la capacidad de ser parte activa de la comunicación, facilitando que los mensajes sean emitidos y recibidos claramente**

El objetivo del inspector en su relación con el público deberá ser:


- Comunicar sobre los procedimientos y normas de la ABG.
- Migrar de una situación conflictiva a una situación colaborativa.

Pero esto no es un objetivo aislado, sino integrado a lograr minimizar el riesgo sanitario de introducción de especies exóticas a través de la aplicación efectiva de los procedimientos y normas cuarentenarias.

El objetivo de lograr migrar de una situación conflictiva a una colaborativa no es diferente al objetivo global de minimización de riesgo sanitario, ya que las personas que colaboran con el sistema facilitarán el trabajo del inspector a largo plazo y serán replicadores positivos de comportamientos del público adecuado a los objetivos cuarentenarios.

No sólo es importante entonces, lograr un cambio en el plazo inmediato en la actitud de la persona, sino lograr un cambio más sostenido y a largo plazo, que permita una mejora constante de la eficiencia de la ABG y por ende, una mejor protección sanitaria de las islas.

Parte de la estrategia durante una situación conflictiva, es que aún en medio del conflicto, se puede avanzar constructivamente, si mantenemos una actitud de confrontación adecuada, y seguimos ciertos procedimientos y principios básicos de la buena confrontación.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <p><b>P31</b>      <b>Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario</b></p> | <p>Versión 2.0.<br/>Marzo/ 2015</p> <hr/> <p>Sección IV. P31-3</p> |
|---|--|--|

Es importante durante la confrontación transmitir el mensaje cuarentenario adecuado. La persona debe entender porque el inspector realiza ciertas acciones que pueden afectar al pasajero. La explicación de un beneficio de mayorías y de largo plazo, limitando las libertades particulares es a veces difícil de aceptar por algunas personas.

Tres frases adecuadas que explican el beneficio global de la ABG , y que de alguna manera han sido utilizadas como parte de campañas de difusión de la ABG, son:

- La ABG trabaja por toda la comunidad de Galápagos y su “estilo de vida”. Por su salud y su economía.
- La ABG trabaja por la conservación de los ecosistemas naturales y las especies nativas y endémicas “únicas en el mundo”.
- La ABG trabaja por la sanidad de las actividades agrícolas y pecuarias de las islas.

Características de una confrontación adecuada:

La confrontación adecuada del inspector con la persona con quien interactúa tiene algunas características:

- 1.- Es empática.
- 2.- Es de “escucha activa”.
- 3.- Es respetuosa.
- 4.- Es concreta.
- 5.- Es genuina.


La **empatía** se refiere a la capacidad de ponerse en el puesto de la otra persona. A comprender la profundidad de su mensaje.

La **escucha activa** se refiere a una comunicación atenta y concentrada, con retroalimentación constante a través de gestos, aceptaciones, etc.

El **respeto** se refiere al valor que damos a la otra persona de sus derechos y su valor como persona.

La **concreción** se refiere a la capacidad de enfocarse directamente en el tema tratado, evitando generalizaciones, especulaciones, teorizaciones inútiles.

La **genuinidad** se refiere a la capacidad de mostrarnos transparentes y abiertos.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <h1>P31</h1> <h2>Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario</h2> | <p>Versión 2.0.<br/>Marzo/ 2015</p> <p>Sección IV. P31-4</p> |
|---|--|--|

## P31.1. Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario.

### Procedimientos:

#### Informar al público sobre la ABG y sus normas.

1. Un inspector debe informar sobre las normas y procedimientos de la ABG en todo momento. La eficiencia de intercepción de organismos plaga aumenta cuando el inspector se comunica fluidamente.
2. El inspector debe comunicar la razón e importancia por la que existe la ABG; explicando que existen plagas y enfermedades que podrían arribar a Galápagos y que pueden causar gran daño a, a la salud de las personas, la base agropecuaria y la biodiversidad nativa de las islas
3. Es importante que el inspector tenga un buen nivel de comunicación en el idioma inglés, que hablan al menos el 70% de los turistas que ingresan a Galápagos.

El **objetivo** del inspector es comunicar a las personas sobre los procedimientos y normas de la ABG.

#### Confrontar con pasajeros

4. Durante la ejecución de actividades de control cuarentenario, al igual que en todas las actividades laborales en que se encuentre en contacto con personas, el inspector debe ser comunicativo, amable y respetuoso. Emitir mensajes claros son características de la buena confrontación.

En situaciones de conflicto, el inspector debe migrar de una situación conflictiva a una situación colaborativa.

#### Entender razón de la situación durante conflictos.

5. Los objetivos que un inspector debe buscar, ante una situación conflictiva con una

persona durante las actividades de control cuarentenario, son los siguientes:

- a. El control cuarentenario es eficaz. Las normas y procedimientos cuarentenarios son cumplidos.
- b. La persona ha sido informada y ha entendido sobre la razón por la que el inspector realiza la actividad de control cuarentenario que le causó molestia.
- c. La persona ha reducido su nivel de conflictividad, migrando de un comportamiento conflictivo a un comportamiento colaborativo.


### Principios generales de la buena confrontación:

1. La actitud del pasajero es entendible.
2. La actitud del pasajero no es personal contra el inspector.
3. Es responsabilidad del inspector confrontar adecuadamente.
4. El inspector debe mantener la calma.
5. No permitir violencia física.

6. El inspector debe buscar que los tres objetivos sean cumplidos totalmente durante cada situación conflictiva.

7. Las situaciones conflictivas más comunes y sus posibles causas desde la perspectiva de la persona que genera el conflicto se presentan en la tabla siguiente:

| Situación   | Posible causa del conflicto desde la percepción de la persona  |
|---|--|
| Se elige a una persona para inspeccionar su equipaje.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene poco tiempo.</li> <li>✓ Es injusta la selección.</li> <li>✓ Considera que al ser autoridad no debe ser inspeccionado.</li> <li>✓ Le disgusta que desordenen su maleta.</li> <li>✓ Se está dudando de su honestidad al declarar.</li> <li>✓ Transporta algún producto no apto sanitariamente</li> <li>✓ Transporta algún producto no permitido o restringido</li> <li>✓ Considera que tiene más conocimientos.</li> <li>✓ Es una persona con problemas de salud y está cansada.</li> </ul> |
| Se inspecciona el equipaje y las pertenencias de una persona.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene poco tiempo.</li> <li>✓ Le disgusta que desordenen su maleta.</li> <li>✓ Tiene ropa o artículos privados que no desea que otra persona los vea.</li> <li>✓ Transporta algún producto no apto sanitariamente.</li> <li>✓ Transporta algún producto no permitido o restringido</li> </ul>   |
| Se retiene un producto no permitido, restringido o, no listado o en mal estado sanitario. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es una pérdida económica perder el producto.</li> <li>✓ Era un regalo o un encargo y tiene peso afectivo.</li> <li>✓ No considera que el producto sea riesgo sanitariamente: no está de acuerdo con la Lista de productos.</li> <li>✓ Considera que el producto puede ser consumido por el inspector.</li> </ul>  |
| Se aplica una sanción a   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es una pérdida económica perder el producto</li> </ul>  |

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
|  | <h1>P31</h1> <h2>Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario</h2> | Versión 2.0.<br>Marzo/ 2015 |
|   |  | Sección IV. P31-6           |

| Situación   | Posible causa del conflicto desde la percepción de la persona  |
|---|--|
| una infracción. .   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Podría ser registrado como infractor</li> <li>✓ No está de acuerdo con la sanción.</li> <li>✓ Se lo está reprendiendo.</li> </ul>   |
| Se demora la fila para la inspección.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene poco tiempo</li> <li>✓ Considera que al ser autoridad no debe esperar en una misma fila.</li> <li>✓ Le disgusta hacer filas</li> <li>✓ Considera que los inspectores son muy lentos o no les interesa el tiempo de las personas.</li> </ul>   |
| Se ha decidido inspeccionar el cargamento.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene poco tiempo.</li> <li>✓ Es injusta la selección.</li> <li>✓ Considera que al ser autoridad o importante no debe ser inspeccionado.</li> <li>✓ Le disgusta que desordenen el embalaje de su carga.</li> <li>✓ Se está dudando de su honestidad al declarar.</li> <li>✓ Transporta algún producto no apto sanitariamente</li> </ul>   |
| No se ha llenado correctamente la <b>Declaración Juramentada de Mercancías</b> . Se pide que vuelva a llenarla. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No tiene tiempo</li> <li>✓ No considera que sea importante la <b>Declaración</b>.</li> <li>✓ Tiene duda de que firmar la <b>Declaración</b> puede ocasionarle problemas legales.</li> <li>✓ Es injusta la petición, pues el inspector lo hace sólo con él. Es algo personal.</li> <li>✓ Se lo está reprendiendo.</li> </ul> <p>Transporta algún producto no permitido, restringido, no listado o en mal estado sanitario</p>  |
| Se inspecciona un equipaje pre inspeccionado por <b>verificación</b> .  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene poco tiempo.</li> <li>✓ No está de acuerdo con que haya que inspeccionar dos veces. Ya fue inspeccionado en origen.</li> <li>✓ Es injusta la selección al azar.</li> <li>✓ Es injusta la petición, pues el inspector lo hace sólo con él. Es algo personal.</li> <li>✓ Considera que al ser autoridad no debe ser inspeccionado.</li> <li>✓ Le disgusta que desordenen su maleta.</li> <li>✓ Se está dudando de su honestidad al declarar.</li> </ul> <p>Transporta algún producto no permitido, restringido, no listado o en mal estado sanitario</p>          |
| Se desinsecta la cabina del avión.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El plaguicida usado puede ser peligroso para su salud o de su familia.</li> <li>✓ No está de acuerdo con que exista un riesgo real en el transporte de insectos en la cabina del avión.</li> <li>✓ No considera que la medida tenga un verdadero impacto en reducir el riesgo sanitario global.</li> </ul>  |
| Se inspecciona la carga pre inspeccionada para <b>verificación</b> .  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiene poco tiempo.</li> <li>✓ No está de acuerdo con que haya que inspeccionar dos veces. Ya fue inspeccionado en origen.</li> <li>✓ Es injusta la selección al azar.</li> <li>✓ Es injusta la petición, pues el inspector lo hace sólo con él. Es algo personal.</li> <li>✓ Considera que al ser autoridad no debe ser inspeccionado.</li> <li>✓ Le disgusta que rompan los embalajes y manipulen los productos.</li> <li>✓ Se está dudando de su honestidad al declarar.</li> <li>✓ Transporta algún producto no permitido, restringido, no listado o en</li> </ul> |

| Situación                                      | Posible causa del conflicto desde la percepción de la persona  |
|--|--|
|  | mal estado sanitario<br>✓ Duda de la honestidad del inspector al revisar la carga porque piensa que hay riesgo de sustracción de la mercadería.  |
| Se inspecciona una infraestructura de riesgo.. | ✓ Tiene poco tiempo.<br>✓ Es injusta la inspección, pues el inspector lo hace sólo con él. Es algo personal.<br>✓ Considera que al ser una persona importante no debe ser inspeccionado.<br>✓ Le disgusta que ingresen a su propiedad.<br>✓ Se está dudando de su honestidad al declarar.<br>✓ Tiene algún problema sanitario. |

**Para mantener una buena comunicación,** debemos seguir las siguientes pautas:

- ☞ Mirar directa y francamente a la cara de nuestro interlocutor, manteniendo un buen contacto visual.
- ☞ Adoptar una posición natural y relajada, expresando físicamente nuestra acogida y apertura.
- ☞ Asentir periódicamente en forma natural.
- ☞ Suspender otra actividad que pudiera distraer la atención al otro.
- ☞ Utilizar el tono y los gestos adecuados al mensaje.

### Respuesta del inspector ante un conflicto: la estrategia de respuesta:

8. Los principios generales de una buena confrontación del inspector con la persona son:
- a. La actitud del pasajero es entendible y es legítima. Es una reacción desde la perspectiva subjetiva de la realidad por parte del pasajero.
  - b. La actitud del pasajero no es personal contra el inspector. Cualquiera fuera el inspector - salvando pequeñas diferencias - la reacción del pasajero sería similar.
  - c. Es responsabilidad del inspector confrontar adecuadamente, buscando migrar la situación conflictiva hacia una situación colaborativa.
  - d. El inspector debe mantener siempre la calma. Tiene que ser parte de la solución del problema y no parte del problema. No puede caer en el conflicto. No hay ninguna razón que justifique el enojo descontrolado del inspector.
  - e. No permitir la violencia física por parte de la persona.

El inspector con un **buen nivel de confrontación** mantiene durante una situación conflictiva, una tranquilidad no forzada, comprensión y empatía hacia la persona

El mensaje que debemos transmitir, **aclarando las razones y motivaciones** de nuestra acción con el pasajero es:

- ☞ No es una decisión dirigida sólo a la persona.
- ☞ Comprendemos lo que nos está diciendo.
- ☞ Hay procedimientos que cumplir para prevenir el ingreso de plagas a Galápagos.
- ☞ Sentimos tener que tomar esa decisión, pero es necesario para el bien de las islas y la colectividad.

9. Disponernos física y psicológicamente a prestar atención al mensaje que nos transmite la persona. Observar atentamente la expresión corporal como son: el nivel de tensión, de resistencia y de aceptación.
10. Cuando un inspector se encuentra ante una situación conflictiva, debe primeramente tratar de entender cuales son las posibles causas que generan el comportamiento en la persona, para establecer rápidamente la estrategia de migración del conflicto hacia la colaboración.
11. Permanecer cordiales. No evadir los temas importantes que la persona dice. Seguirle en su pensar y transmitirle con nuestra atención que estamos dispuestos a escuchar y conversar.
12. Entender el mensaje. Observar los movimientos del cuerpo, gestos y expresiones del rostro. Atender al tono y volumen de la voz del interlocutor, notando sus pausas, énfasis, etc., intentando reconocer las preocupaciones, deseos, sentimientos y la significación emocional que tiene la conversación para el otro.
13. Explicar a la persona las razones por las que actuamos de determinada forma. Informar nuestras motivaciones.
14. Evaluar si la persona recibe el mensaje que estamos dando. Considerar sus señas corporales que confirman o niegan la exactitud de nuestro entendimiento del mensaje.
15. En todo momento cuidarse de no evaluar, juzgar o descalificar a nuestro interlocutor. Se busca comprenderlo poniéndonos en su lugar



para ver la situación desde su perspectiva y entenderla (actitud empática).

**Para comunicar que entendimos el mensaje** del pasajero, debemos seguir las siguientes pautas:

- ☞ Resumir con sus propias palabras el mensaje.
- ☞ Asentir o repetir una palabra significativa que el otro acaba de decir.
- ☞ No interrumpir abruptamente a la persona.
- ☞ No contestar ni dar opiniones contrarias sin haber antes escuchado el mensaje que la persona nos está transmitiendo.

16. Demostrar honesta preocupación e interés en la posición expresada por el pasajero.


17. Si la persona se pone agresiva con las palabras, mostrar serenidad y autocontrol. No participar en la escalada agresiva que busca el interlocutor. Siempre se tiene posibilidades que la persona cambie su actitud, aunque no sea en el mismo momento, posiblemente recapacitará con más tranquilidad una vez haya pasado la euforia del momento; y muy posiblemente no actuará de manera similar en ocasiones futuras.

18. El verdadero autocontrol no nace forzado, sino de una comprensión real de la situación. Un inspector que no logra confrontar adecuadamente, aunque se mantenga tranquilo, puede tener actitudes de ironía, revanchismo, poca afinidad, etc. El inspector con un buen nivel de confrontación mantiene una honesta tranquilidad, comprensión en una situación conflictiva y empatía hacia la persona.

19. Nuestro autocontrol es importante como efecto transformador del comportamiento y actitud de las personas hacia el inspector y la ABG, aún más allá del instante mismo del conflicto. Aunque parezca que no hay transformación posible de la situación conflictiva a una situación colaborativa en el episodio actual, hay que ver en perspectiva global y pensar en el largo plazo.

20. Ante la agresividad y la violencia de un pasajero, el inspector debe acudir con toda tranquilidad a una autoridad competente que respalda su trabajo. La autoridad protegerá al inspector de una posible agresión o

Si el pasajero se pone violento, el inspector debe acudir a la autoridad competente del sitio de inspección: Policía Nacional, Marina o FAE.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <br>Ministerio del Ambiente | <b>P31</b> <b>Comunicación con el público durante las actividades de control cuarentenario</b> | Versión 2.0.<br>Marzo/ 2015<br><i>Sección IV. P31-10</i> |
|--|--|--|

sancionará según las leyes vigentes a la persona.

21. No siempre el inspector tiene tiempo suficiente para dedicar a una persona en una situación de conflicto. La persona tiene que saber que el tiempo del inspector es limitado, y que aún así lo dedica a escucharlo.

**FIN**