

**SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION  
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD****Nombre**

GESTIONAR LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

**Código INAP** IN27003/17**Estado** Activo**Programa** Formación Directiva**Área** Desarrollo de competencias**Fundamentación**

Los objetivos de gestión se alcanzan de manera más eficaz en la medida en que el personal del sector entienda hacia dónde dirigir su accionar y a quién ayuda la tarea a la cual dedica su tiempo.

La comunicación interna es el conjunto de acciones que ordena recursos para que la conversación en el ámbito de laboral esté organizada y permita al personal entender su accionar en la labor diaria.

La Administración Pública al enfocarse en el mejoramiento de calidad de servicio que ofrece encuentra en la comunicación interna una aliada para optimizar sus acciones.

El desarrollo de esta herramienta ha tenido crecimiento en las organizaciones privadas y desde allí se vislumbra la posibilidad de adaptarla a la Administración Pública reformulando el contexto de aplicación.

**Contribución esperada**

Esta actividad promueve que las organizaciones públicas mejoren sus procesos comunicacionales de un modo tal que haga posible optimizar el uso del tiempo y contar con prioridades de objetivos de gestión a partir del uso racional y eficiente de los recursos comunicacionales.

Asimismo, al finalizar la actividad se espera que los participantes hayan desarrollado capacidades para:

- aplicar instrumentos y técnicas comunicacionales que les posibilite organizar los recursos técnicos y humanos disponibles para concretar acciones de manera efectiva.
- seleccionar la opción comunicativa más acorde al momento de su gestión.

**Perfil del participante**

Asesores públicos y agentes públicos profesionales o no que componen equipos de trabajo en la formulación y gestión de proyectos de gestión de áreas/unidades sustantivas o de apoyo de cualquier nivel de la administración pública.

**Objetivos**

Se espera que los participantes logren:

- tomar conciencia de la importancia estratégica de la comunicación en el ejercicio de la función directiva.
- comprender las implicancias de la cultura organizacional en el desempeño de la actividad laboral.
- implementar herramientas que les facilite la comunicación laboral diaria.

## **Contenido**

Unidad 1: La comunicación en agenda.

Comprender que la comunicación se puede gestionar profesionalmente. Identificar el contexto en el que se gestiona la comunicación. La comunicación en contexto. La comunicación personal en entornos virtuales. Cultura: definiciones y clasificación de tipos de cultura. La cultura burocrática.

Unidad 2: Conocer las etapas que componen un plan de comunicación. Identificar públicos y sus características.

Plan de comunicación interna. Definición. Importancia. Componentes. Mapa de públicos. Definición. Función. Diseño.

Unidad 3: La comunicación interpersonal.

Identificar componentes de comunicación en la relación personal. Reconocer el impacto de la comunicación no verbal. La comunicación interpersonal. El vínculo determinando la manera de entender la comunicación. Análisis de los Axiomas de comunicación según Watzlawick. Comunicación no verbal. Definición. Características. Impacto en la comunicación cotidiana.

Unidad 4: Convivencia laboral y comunicación en tiempos de internet.

Entender la complejidad de la comunicación personal desde la perspectiva de las generaciones. Reconocer causas de confusiones en la comunicación por impacto de la tecnología. Diferencias generacionales y convivencia laboral. Los "baby boomers", la generación X, la generación Y. Comunicación mediatizada: El correo electrónico. Comunicación intrusa: El impacto de las redes sociales en los ámbitos laborales. El mensaje cruza la vereda. ¿Dónde comienza la diferencia entre lo público y lo privado?

## **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

El trabajo en plataforma virtual comprenderá discusiones a partir del marco teórico, la apropiación y uso de nuevos saberes y el análisis y la revisión de las propias prácticas.

Se espera que el participante lleve a cabo actividades conducentes a revisar sus propios modelos mentales y planificar sus propias acciones de mejora.

En la plataforma los participantes deberán:

- Intervenir en foros de intercambio a partir de lecturas indicadas por el tutor.
- Resolver actividades de análisis de casos, resolución de problemas.
- Resolver actividades de autoevaluación a partir de un cuestionario de selección múltiple.

A lo largo de todo el desarrollo del curso, los participantes, deberán realizar la elaboración progresiva de un plan de mejora de un proceso comunicacional llevando a cabo la transferencia de los conocimientos adquiridos en el curso a una situación práctica.

## **Descripción de la modalidad**

Virtual.

## **Bibliografía**

Lectura obligatoria:

AMADEO SUÁREZ, GONZALEZ FRIGOLI; HOPKINS. "Conversaciones". Ed. La Crujía. 2014.

AMADEO SUÁREZ, Adriana. "Auditoría de comunicación". Ed. La Crujía. 2008.

"AUDITORIA GENERAL DE LA NACION". Plan de Comunicación Interna. 2014.

BOTTIGLIERI, Adriana. "A las palabras no se las lleva el viento". La Voz del Interior. 2012.

BRANDOLINI, A.; GONZALEZ FRÍGOLI, M. "Comunicación interna". Ed. La Crujía. 2009.

DE MASI, Oscar Andrés. "Comunicación gubernamental. Estudios de Comunicación". Ed. Paidós. 2001.

FALIVENE, GRACIELA y MARTINEZ COLOMER, AYELEN. "Formación de equipo para puesta en marcha de Proyectos de e learning 2.0 en Organizaciones Públicas. Ponencia". 2009.

GOLIK, Mariela. "Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación". 2013.

STUHLMAN, Luis. "Marketing y comunicación de gobierno". Artículo disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/23284047/Luis-Stuhlman-Marketing-y-Comunicacion-de-Gobierno>.

KNAPP, Mark L. "La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno". Ed. Paidós. México D.F., 1997.

RITTER, Michael. "Cultura Organizacional". Ed. La Crujía. 2008.

WATZLAWICK, Paul. "Teoría de la comunicación humana. Tiempo contemporáneo". Buenos Aires, 1971.

\* Entrevistas:

"Las diferentes maneras de pensar las generaciones y su impacto en el ámbito laboral". Entrevista a Paula Molinari. 2014.

<http://www.ele-ve.com.ar/Las-distintas-formas-de-pensar-de-las-generaciones-y-su-impacto-en-el-ambito-laboral.html>

\* Presentación Mapa de Públicos.

[http://es.slideshare.net/gamasali/mapa-depublicos?next\\_slideshow=1](http://es.slideshare.net/gamasali/mapa-depublicos?next_slideshow=1)

\* Revistas:

Capital Humano. Inforpress. La comunicación interna en la Administración Pública. Disponible en: [www.hrcenter.org](http://www.hrcenter.org)

\* Investigación:

ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COMUNICACIÓN INTERNA.

El rumor. Qué sucede en las empresas Argentinas. Presentación 2013.

\* Video: Escenas de la película: La sonrisa de la mona Lisa.

Lectura optativa:

BERLO, David. "El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica". Ed. El Ateneo. Buenos Aires, 1987.

FORMANCHUK, Alejandro. "Comunicación 2.0. E-book". Buenos Aires. Disponible en blog Todo significa.

KREPS GARAY, L. "La comunicación en las organizaciones". Ed. Wesley Iberoamericana. Buenos Aires, 1995.  
MORTENSEN, D. "El sistema intrapersonal". Tomo 1. Ed. Tres tiempos. Buenos Aires, 1978.  
MYERS, Michelle. "Administración mediante la comunicación". Mc Graw-Hill. México, 1983.  
PALADINO Y TEIJEIRO. "Comunicación empresarial responsable". Ed. Taurus. 2006.  
PATRICK, David; PEARCE, Terry. "La transformación empresarial en la era de Internet". Ed. Paidós. Buenos Aires, 2001.  
VILLAFANE, Justo. "Imagen positiva". Ed. Pirámide. Madrid, 1993.  
VILLAFANE, Justo. "Quiero trabajar aquí". Pearson Prentice Hall. 2006.

\* Revistas:

GARAY MADARIAGA, Marcelino. "Comunicación y liderazgo: sin comunicación no hay líder". En Cuaderno 33. Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. 2010.

\* Investigación:

"La reputación laboral se juega on line". La Nación. 31 de julio de 2011.

"Homenaje a McLuhan". Revista ADN. 24 de julio de 2011.

### **Evaluación de los aprendizajes**

Evaluación de proceso:

Se realizarán, durante el desarrollo de las unidades, resoluciones de trabajos prácticos de integración de contenidos y se realizará un cuestionario autoadministrado en el que se aceptarán como válidas 4 respuestas correctas sobre cinco presentadas. Se realizará un debate tomando como eje lo trabajado considerándose válida la participación todos los debates, además, en la unidad 2 se realizará un micro trabajo de campo al que deben contestar en por lo menos tres encuestas, y realizar una redacción corta en la que describan los públicos que reconocieron para su trabajo. Aquí se evaluará coherencia de lo presentado y claridad de exposición.

El objetivo consiste en que los participantes incorporen de manera progresiva los conocimientos y puedan transferirlos a la problemática identificada sobre la que harán una propuesta de mejora.

Evaluación de producto:

Se realizará al finalizar el curso una evaluación de contenidos en la que se solicitará a los participantes que mediante una producción escrita realicen una propuesta de mejora sobre un proceso comunicacional a través de la transferencia de los conocimientos adquiridos en el curso a una situación práctica.

Los criterios de evaluación del producto final y sus correspondientes pesos ponderados son: Completo en todos sus componentes (20%); contextualizado (10%);

pertinente, justificación de la mejora o innovación y su impacto esperado en resultados (30%); alcance, qué procesos concretos se ven afectados (20%); factibilidad, posibilidad de realización: contexto, personal implicado, recursos, tiempo (10%) y coherencia interna de las etapas del proyecto (10%).

### **Instrumentos para la evaluación**

Guía de observación de miniserie.

Guía de pautas para relevar datos.

Guía para la evaluación del estudio de caso.  
Guía de pautas para desarrollar el trabajo final.  
Participación en Foros de debate.  
Colaboración en actividades de desarrollo.  
Informe de la plataforma.  
Encuesta INAP de satisfacción del cursante.

**Requisitos de Asistencia y aprobación**

Participación en todas las actividades pautadas por el docente en los tiempos y requerimientos previstos.  
Aprobación de la evaluación de producto.

**Duración (Hs.)**

60

**Detalle sobre la duración**

60 hs de trabajo en plataforma virtual y de elaboración del plan de mejora comunicacional.

**Lugar**

CAMPUS 2 : <https://campus2.inap.gob.ar/>

**Perfil Instructor**

Especialista en comunicación organizacional.

**Origen de la demanda**

Actividad organizada por INAP.

**Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
23143140474	BOTTIGLIERI,ADRIANA ELENA DEL VALLE