

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

### **Nombre**

PAUTAS PARA UNA COMUNICACIÓN ORAL DE CALIDAD

**Código INAP** IN27017/17      **Estado** Activo

**Programa** Formación de Personal Administrativo      **Área** Desarrollo de competencias

### **Fundamentación**

Desde el INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA (INAP), se ha generado el programa Itinerarios Formativos con el propósito de ofrecer un plan de capacitación para cada puesto de trabajo.

Los itinerarios se diseñaron a partir del nomenclador elaborado por la Oficina Nacional de Empleo Público (ONEP) que identificó todas las familias de puesto de la Administración Pública Nacional (APN) y los perfiles que la integran, de la información relevada en las jurisdicciones a través de entrevistas, y del análisis de distintas actividades de capacitación basadas en el enfoque de competencias generadas por el programa Sistema de Gestión de Calidad del INAP.

La información recolectada permitió delinear un conjunto programado y ordenado de espacios de capacitación denominado itinerario formativo con el propósito de asegurar una capacitación coherente con el trabajo diario y el horizonte de carrera de los empleados públicos y desarrollar o fortalecer competencias acordes con el perfil.

El diseño de un itinerario formativo, basado en el enfoque de competencias, plantea un recorrido en cuya base se especifican metas formativas y se identifican los saberes y pasos necesarios para alcanzarlas. Las competencias reflejan un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes.

El itinerario tiene una estructura modular y cada módulo se vincula con una actividad de formación tendiente a desarrollar las competencias requeridas por el perfil. Esta actividad responde a la necesidad de fortalecer las competencias vinculadas a la comunicación oral tanto con el público interno como externo a la organización.

Las acciones previstas se encuentran enmarcadas en la Propuesta de Capacitación del INAP 2017, en las actividades tendientes al desarrollo de Competencias Profesionales del Personal del Estado.

### **Contribución esperada**

Que el espacio de formación permita a los participantes:

- mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en su área de desempeño,
- evitar o disminuir los conflictos o malentendidos con el público interno y externo generados por problemas en la comunicación

### **Perfil del participante**

Esta actividad está dirigida a los asistentes administrativos y secretarías que se desempeñan en las distintas familias de puesto de la APN.

### **Objetivos**

- Valorar la comunicación como una herramienta de gestión para mejorar la atención al público interno y externo
- Aplicar reglas de cortesía en todos los canales y vías de comunicación en función del logro de los objetivos del área.
- Desarrollar habilidades comunicacionales para identificar las necesidades de los usuarios, orientar y brindar información pertinente y actualizada.
- Reconocer los momentos de la verdad en el ámbito de trabajo para analizar el impacto en el área de desempeño.
- Identificar causas que pueden desencadenar un conflicto para evitarlos o minimizarlos a través del uso de distintas técnicas.

### **Contenido**

Unidad 1: Las competencias para la atención al público

Competencias del personal que atiende al público.

Concepto de usuario interno y externo.

Los momentos de la verdad

Ciclos del servicio y momentos de la verdad

Mejorando los servicios

Unidad 2: La comunicación humana

Esquema de comunicación humana.

Tipos de comunicación. Comunicación verbal y no verbal.

El impacto de las nuevas tecnologías en la atención al público.

La Programación Neurolingüística (PNL): aportes a la comunicación.

Sistemas de representación sensorial.

Proceso de escucha. Argumentación: asesorar, orientar. Esquema de argumentación.

¿Cómo decir "NO" con calidad?

Escucha activa. Tipos de escucha.

Unidad 3: Herramientas para prevenir y resolver conflictos

Gestión de conflictos

Misma situación, diferentes puntos de vista

Hechos vs. Interpretaciones

¿Cómo se resuelven los conflictos? Acumulación de sentimientos negativos

Manejo de conversaciones difíciles

¿Cómo evitar morder el anzuelo?

Técnicas para destrabar situaciones conflictivas

### **Estrategias metodológicas y recursos didácticos**

El foco de la capacitación está puesto en el desarrollo de capacidades específicas de la formación del profesional e intenta promover un aprendizaje práctico, integral y activo. Busca como resultado cambios en la forma de pensar y actuar de las personas. En este sentido, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros) que adquieren significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo.

Durante el desarrollo del curso se propondrán actividades individuales y grupales. Todas tendientes a que el participante relacione la teoría con el cotidiano laboral y pueda analizar e identificar las características de su equipo de trabajo y proponer cambios para la mejora del desempeño de los integrantes que lo componen.

Las actividades se implementarán a través de distintas técnicas: lecturas guiadas, grupos de discusión, análisis, resolución de casos y debate a partir de la presentación de documentos, foro virtual, etc.

A modo de ejemplo se describen algunas actividades que se implementarán:

#### Actividades diagnósticas

- Presentación del curso: propósito, estructura, objetivos, contenidos, cronograma de tareas a desarrollar, criterios de evaluación.
- Evaluación diagnóstica sobre los distintos servicios que brinda al ciudadano el organismo donde se desempeña
- Diagnóstico de situaciones conflictivas originadas por la comunicación.

#### Actividades de desarrollo

- Análisis de distintas situaciones para el reconocimiento de los principios de la atención.
- Reconocimiento y aplicación, a través de distintos ejercicios, de los sistemas representacionales de la PNL en la atención de los usuarios.
- Identificación de los momentos de la verdad y el impacto en la atención.
- Identificación de las pautas para argumentar y promover un dialogo claro y preciso.

#### Actividades integradoras

A modo de integración, se solicitará un trabajo final en el que los participantes deberán:

- resuelvan un caso de aplicación que incluirá el diseño de una conversación con un usuario y en donde se evidencie el uso de distintas herramientas para mejorar la comunicación.

Por otro lado, tendrán acceso a las herramientas para interactuar con el tutor y con el resto de los participantes: correo electrónico, foros, buzón de tareas, entre otras.

### **Descripción de la modalidad**

virtual con tutor

### **Bibliografía**

- Dilts, Robert, Cómo cambiar creencias con la PNL, Málaga, Sirio, 1990
- Bandler, R. y Grinder, J. (1982): De Sapos a Príncipes. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.
- Echeverría, R. (2005): Ontología del lenguaje. Buenos Aires: Granica.
- INAP, Curso virtual "Información y Atención al Público", Buenos Aires, INAP, 2011.
- Watzlawick, Paul, Beavin Bavelas, Janet, Jackson, Don D., Teoría de la comunicación humana, Barcelona, Herder, 1993.
- Curso virtual "Información y Atención al Público", Buenos Aires, INAP. 2011.
- Daniel Prieto Castillo. Diagnóstico de comunicación, Quipus, Quito, 1990.
- Albrecht, Karl, Gerencia de servicio, Bogotá, Legis, 1991.
- Alzate Sáez de Heredia, Ramón, () Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica, Bilbao, Universidad del País Vasco, 1998.
- Evans, James y Lindsay, William, La administración y control de la calidad, México, International Thomson Editores, 2000.
- Goleman, Daniel, Richard Boyatzis y Anne Mc Kee (), El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional, Buenos Aires, Plaza & Janes editores, 2003.
- Ury, William y Roger Fischer, Sí... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder, Bogotá, Norma, 1985.

### **Evaluación de los aprendizajes**

La evaluación se considerará como una instancia presente durante todo el proceso de enseñanza con el propósito de identificar fortalezas y dificultades, y efectuar los reajustes necesarios para favorecer el desarrollo de las capacidades.

Se proponen tres tipos de evaluaciones: diagnóstica, de proceso y de resultados o final:

- Evaluación diagnóstica: al inicio del curso o tema nuevo, para que el tutor pueda efectuar un diagnóstico del grupo y realizar los ajustes necesarios en las actividades y secuencia de los contenidos.
- Evaluación de proceso: realizada en forma continua y sistemática. Monitoreo de las actividades previstas individuales y/o grupales y la intervención en los foros. Se tendrá en cuenta la entrega en tiempo y forma de los productos solicitados así como acreditar por lo menos una o dos intervenciones sustantivas en cada foro.
- Evaluación de resultados o final: de carácter práctico para que los participantes puedan aplicar lo aprendido y demostrar las capacidades desarrolladas y se administrará al finalizar el curso.

Criterios de evaluación:

Los criterios de evaluación están asociados a las capacidades descriptas en el curso.

El tutor evaluará si el participante:

- Se comunica con claridad y precisión conceptual.

- Fundamenta las decisiones tomadas.
- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones.
- Aplica reglas de cortesía en las situaciones planteadas.
- Identifica necesidades de los usuarios y brinda respuestas satisfactorias.
- Aplica normas y principios para la atención al público en la resolución de problemas
- Aplica herramientas para mejorar la comunicación con el público

### **Instrumentos para la evaluación**

- Grilla de seguimiento de las actividades de los participantes.
- Matriz de evaluación del trabajo integrador final.
- Encuestas para relevar la opinión de los participantes.
- Encuesta para relevar la opinión del tutor.

### **Requisitos de Asistencia y aprobación**

Es requisito realizar y entregar los trabajos solicitados por el tutor y aprobar la evaluación final integradora del curso. Para cada actividad se otorgará una semana de plazo con un margen de hasta 3 días posteriores. Para el trabajo final se dará una semana de plazo con un margen de hasta 5 días. Según el caso, se contemplará la postergación de la entrega de los trabajos.

Para la ponderación de las distintas actividades se aplicarán los siguientes porcentajes:

- Las introductorias tendrán una valoración del 10%.
- Las de desarrollo tendrán una valoración del 40%.
- La de integración (producto/trabajo final) tendrá una valoración de 50%.

### **Duración (Hs.)**

40

### **Detalle sobre la duración**

El curso será enteramente en modalidad virtual y se desarrollará en 5 (CINCO) semanas.

Se estima que el participante destinará en cada semana aproximadamente 8 horas para realizar las tareas solicitadas.

### **Lugar**

campus2 INAP

### **Perfil Instructor**

Tutor-especialista y con experiencia e idoneidad en la temática del curso. Con experiencia en educación a distancia virtual.

### **Origen de la demanda**

Itinerario formativo

**Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
20224320230	MERKIER,DANIEL FABIAN ISAIAS
23182852694	MERKIER,HADINA RUTH