

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

### **Nombre**

GESTIONAR LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL (VIRTUAL)

**Código INAP** IN34190/20      **Estado** Activo

**Programa** )Capacidades Específicas Gestión Pública      **Área** )Comunicación

### **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: Identificar problemas de comunicación que obstaculizan su tarea.

Diseñar una conversación productiva que les posibilite organizar los recursos técnicos y humanos disponibles para concretar acciones de manera efectiva.

Proponer una mejora desde la perspectiva de comunicación.

### **Perfil del participante**

Directivos, conducción intermedia y agentes técnico-profesionales de la administración pública.

También aplica para la promoción de Tramo Avanzado A, B, C y D del agrupamiento general, siempre y cuando se complete con las otras actividades seleccionadas por INAP para cubrir los requerimientos de créditos establecidos por la normativa.

### **Objetivos**

Se espera que los participantes logren:

Considerar a la comunicación interna como una herramienta de conducción.

Identificar problemas de comunicación que obstaculizan la productividad.

Diseñar una propuesta de mejora de la comunicación laboral diaria.

## **Contenido**

Unidad 1: La comunicación como herramienta de gestión

Nuevo paradigma de gestión. El rol directivo hoy. Las conversaciones en la organización moderna. Posibilidades y Límites.

La comunicación interpersonal: Elementos que influyen: Mapa mental. Feedback. Las palabras construyendo red de trabajo: Compromisos. Pedidos. Ofrecimientos. Coordinar acciones.

Unidad 2: La comunicación interpersonal: Verbal/No verbal

Identificar componentes de comunicación en la relación personal. 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 3: La comunicación y sus barreras

Metodología para identificar un problema de comunicación. Relevar problemas de comunicación como fuente de conflictos cotidianos. Identificar un problema de Base. Focalizar el problema central. Definirlo.

Unidad 4: La comunicación en el contexto de las tecnologías de la información

Reconocer causas de confusiones en la comunicación por impacto de la tecnología. El correo electrónico. Reconocer causas de errores. Propuestas de mejora. Comunicación intrusa: el impacto de las redes sociales en los ámbitos laborales.

Posibilidades y limitaciones.

## **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 Tutorado

## **Bibliografía**

- ANZORENA, OSCAR: Maestría Personal. El Camino del Liderazgo. 2° Edición. 2015.
- 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.
- CEPAL. "Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Reimpresión. Abril de 2015." Eikon. Premios. Plataforma institucional. Año 2018. (Para estudio de casos)
- 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)
- Videos:
- Video introductorio para explicar modalidad de cursada. Guión y Desarrollo Adriana Bottiglieri.
- \* Escenas de la película: La sonrisa de la Mona Lisa.
- \* Escenas de mini serie de MadMen.
- \* Dificultades de Comunicación. Videos actuales en foro de la unidad 1.
- Lectura optativa:
- FORMANCHUK, Alejandro. \\\\\"Comunicación 2.0. E-book\\\\\\". Buenos Aires. Disponible en:  
<http://formanchuk.com.ar/todosignifica/comunicacion-interna-2-0-un-desafio-cultural-e-book-gratuito/>
- VILLAFANE, Justo. \\\\\"Imagen positiva\\\\\\". Ed. Pirámide. Madrid, 1993.
- VILLAFANE, Justo. \\\\\"Quiero trabajar aquí\\\\\\". Pearson Prentice Hall. 2006.
- \* Revistas:
- \\\\\\"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 guías de trabajo más un trabajo práctico y se realizará un cuestionario autoadministrado en el que se aceptarán como válidas 4 respuestas correctas sobre cinco presentadas.

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 el problema comunicacional identificado 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, tiempos (10%) y coherencia interna de las etapas del proyecto (10%).

### **Instrumentos para la evaluación**

Guía de observación de videos.

Guía de identificación de problema.

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.)**

32

### **Detalle sobre la duración**

32 horas de trabajo en plataforma virtual y de elaboración de una propuesta de mejora comunicacional.

### **Lugar**

A definir

### **Perfil Instructor**

Especialista en la materia.

### **Origen de la demanda**

-

### **Prestadores Docentes**

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
23143140474	BOTTIGLIERI,ADRIANA ELENA DEL VALLE
20142636043	GONZALEZ,ROBERTO HECTOR
27207750846	MAGLIO,MARIA INES
20335711964	RODRIGO,ROGELIO
20210166425	SALES NAVAS,SERGIO