EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LOS EQUIPOS DE TRABAJO Y ENTRE LAS ÁREAS

1. Origen de la demanda:

Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP).

2. Prestador de la actividad:

Universidad Nacional de Tres de Febrero.

3. Nombre de la actividad

El proceso de comunicación con los equipos de trabajo y entre las áreas

4. Fundamentación

La comunicación efectiva facilita los procesos y fortalece la cultura organizacional. Una comunicación de calidad favorece el desarrollo de las acciones de los equipos de trabajo y entre las áreas, potenciando y optimizando los resultados de los objetivos y metas propuestos durante la planificación estratégica, y asimismo facilita las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.

Las organizaciones públicas entendidas como macroestructuras que combinan recursos (materiales, infraestructura, políticas públicas), procesos (organizacionales) y recursos humanos están atravesadas por múltiples flujos comunicacionales cuyo análisis nos permite aproximarnos a la organización “real” y no meramente formal.

La gestión de la comunicación organizacional se convierte en un desafío, en los actuales momentos, de política pública para los decisores y líderes de organizaciones públicas.

El curso propone el abordaje de herramientas para mejorar la comunicación organizacional, identificar los problemas u obstáculos y optimizar la gestión de la misma en los organismos públicos provinciales y municipales.

En este marco la Secretaría de Gestión y Empleo Público y la Universidad Nacional de Tres de Febrero firmaron un convenio de cooperación a partir del cual se formula esta actividad de capacitación con el objetivo de desarrollar a nivel federal una mejora en las capacidades de los equipos para lograr los objetivos y resultados de gestión propuestos.

5. Contribución esperada

- Potenciar las capacidades y las competencias de los y las agentes públicos provinciales y de los gobiernos locales, para promover políticas públicas de calidad, un Estado presente y que pueda responder a las demandas de la ciudadanía.
- Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado.
- Promover igualdad de oportunidades de formación en los y las agentes públicos de las administraciones provinciales y municipales de todo el país.

6. Eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe:

El eje formativo del Plan Federal en el que se inscribe el curso es el de formación estratégica, el cual contempla el desarrollo de módulos temáticos establecidos como estratégicos de acuerdo con los objetivos planteados, con el objeto de mejorar la atención a la ciudadanía, la ejecución de las políticas, los programas y proyectos que se establezcan en cada una de las jurisdicciones y la valorización del trabajo de los agentes públicos.

7. Perfil del/la participante y requisitos (público objetivo)

Personal de la administración pública, provincial y municipal que se desempeñen en áreas relacionadas con la gestión operativa y mandos medios. En tal sentido, se pretende una primera aproximación al fenómeno de la comunicación organizacional como proceso y como estructura con el objetivo de que puedan recrear un modelo de gestión de la misma.

8. Objetivos

Se espera que los y las participantes logren:

- Comprender la importancia de la comunicación organizacional en los organismos de distintas jurisdicciones
- Conocer analítica y conceptualmente la comunicación organizacional como proceso, sus perspectivas teóricas, metodologías e implementación
- Abordar los procesos comunicacionales en el marco de una visión interpretativa de las organizaciones como macroestructuras
- Conocer las características de un modelo de gestión de comunicación organizacional
- Diseñar una propuesta de mejora continua en materia de comunicación organizacional.

9. Contenidos

Unidad 1: La comunicación

- Elementos de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Información y comunicación.

Unidad 2: La comunicación interpersonal. Barreras.

- Comunicación verbal y no verbal.
- Conflictos, barreras e interferencias en la comunicación.
- Nuevas tecnologías e impacto del teletrabajo en la comunicación.
- Competencias comunicacionales.

Unidad 3: La comunicación entre los equipos y las áreas.

- Comunicación vertical descendente. Comunicación ascendente. Comunicación Horizontal.
- Flujo de la comunicación. Calidad.
- Diálogo. Discusión experta. Visión compartida.

Unidad 4: Gestión de la comunicación

- La organización como macroestructura.
- Metodología de construcción de un modelo de gestión de la comunicación.
- Comunicación y cambio organizacional.

10. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Para el desarrollo del curso se proponen varias alternativas metodológicas. En primer lugar recrear en un aula virtual los contenidos temáticos, la bibliografía, los foros de debate, exposiciones docentes asincrónicas, trabajos prácticos.

Asimismo se desarrollarán exposiciones orales a cargo del disertante apoyada en presentación con diapositivas, luego en los foros se dejarán consignas referidas a las exposiciones

A los efectos de la evaluación final se requiere el diseño de una propuesta de mejora continua en materia de comunicación abordando el caso específico de una organización.

11. Descripción de la modalidad y cantidad de horas

Curso virtual tutorado en modalidad asincrónica. Duración total 24 horas.

12. Bibliografía para el/la participante

ALLES, Martha. Desarrollo del talento humano. Ed.Granica. Buenos Aires 2012.

GANDOLFO GAHAN, Juan. Los seis pasos del planeamiento estratégico. Ed. Aguilar. Buenos Aires,2005.

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

PUCHOL. Luis. Dirección y gestión de Recursos Humanos. Ed. Díaz de Santos. Madrid, 2005.

REES, Fran. Equipos de Trabajo. Ed. Pretenci-Hall, México, 1998 .

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

SENGER, Peter. La quinta disciplina en la práctica. Estrategias y herramientas para construir una organización abierta al aprendizaje. Ed. Granica. Buenos Aires, 2010.

COLLADO FERNANDEZ, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Ed. Trillas. México. 1999.

ULRICH, Dave. Recursos Humanos Champions. Ed. Granica. Buenos Aires, 2012.

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

13. Evaluación de los aprendizajes y de la actividad

En la evaluación de proceso se considerará:

- Visualización de las clases.

- Lecturas de los textos y exposición en los encuentros.
- Participación en los foros de debate.

Evaluación de producto:

- Desarrollo de una propuesta de mejora continua en la comunicación organizacional adoptando como modelo una estructura organizacional de nivel micro

14. Perfil e información del docente

Hugo Víctor Villca: Magister en Administración Pública Provincial y Municipal (Universidad Nacional de Córdoba). IIFAP (Instituto de Investigación y formación en Administración Pública. Profesional especializado en Administración Pública y cultura organizacional. Experto en temas de administración pública con más de 20 años de experiencia. Coordinador Académico Instituto Provincial de Administración Pública (IPAP). Provincia de Río Negro desde el año 2007, autor de artículos y capítulos de libros con referato y sin referato. Conferencista y expositor en múltiples congresos y jornadas de investigación. Panelista en actividades del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

15. Requisitos de asistencia y aprobación.

Para la aprobación del curso se tendrán en cuenta las participaciones en los foros, la lectura del material y un examen final de opción múltiple

16. Duración

El curso durará 24 horas reloj, desglosado de la siguiente manera:

3 horas de exposición docente para el desarrollo de las clases (45 minutos por clase).

4 horas para la realización de actividades por la plataforma (control de lectura y examen final).

15 horas para la lectura de materiales y participación en foros.

2 horas para encuentro sincrónico (optativo).

Fechas (Lapso de cursada)	Instancia asincrónica I	Instancia sincrónica optativa	Instancia asincrónica II	Instancia de evaluación (asincrónica)
Semana 1	Clase grabada: La introducción a la comunicación, definiciones y conceptos generales	Clase por ZOOM o plataforma similar para evacuar dudas o ampliar definiciones de 60 minutos de duración	Foro de debate en plataforma virtual	Realización de un control de lectura

Semana 2	Clase grabada: La comunicación interpersonal, conflictos, barreras, tecnologías y competencias		Foro de debate en plataforma virtual	Realización de un examen intermedio de preguntas cerradas de opción múltiple
Semana 3	Clase grabada: La comunicación entre los equipos y las áreas, flujos y visiones	Clase por ZOOM o plataforma similar para evacuar dudas o ampliar definiciones de 60 minutos de duración	Foro de debate en plataforma virtual	Realización de un control de lectura
Semana 4	Clase grabada: La gestión de la comunicación, organización, metodologías y cambios		Foro de debate en plataforma virtual	Realización del examen final con preguntas cerradas de opción múltiple

17. Lugar

Campus de la Universidad Nacional de Tres de Febrero.