



Taller: Calidad de Servicio en las Áreas de Atención.

Bloque I

Presentación

- **Objetivos:**

Brindar una visión integral de la organización para lograr la comprensión de la importancia del propio puesto de trabajo.

Reconocer “la atención al vecino” como una de las áreas fundamentales en la construcción de la imagen institucional.

- **Contenidos**

Características de la organización: concepto de organización como sistema, dinámica de funcionamiento, relación con el contexto y con los destinatarios, modalidades de gestión.

Comunicación institucional: diagnóstico comunicacional. Modalidades de atención al público. Atención telefónica.

Funcionamiento grupal, roles, coordinación y mediación, eficacia.

- **Metodología**

El curso complementa el desarrollo de ciertos conceptos clave con el trabajo de taller, lo cual implica la participación activa de los integrantes y el análisis de su experiencia cotidiana en el lugar de trabajo.

Asimismo, se trabaja tanto con material bibliográfico como con situaciones-problema y propuestas de resolución grupal.

Al finalizar las clases se realiza una evaluación final que consiste en un trabajo en grupo relacionado con el ámbito laboral

- **Desarrollo conceptual**

Características de las organizaciones burocráticas

- Aspectos de la organización
- Niveles de la organización (formal/informal)
- Relación contexto-organización
- Momentos de la organización: grupo fundador/anarquías organizadas
- Características de la comunicación en la organización

- Diagnóstico comunicacional en las instituciones: definición, funciones.
- Tipos de diagnóstico
- Aspectos del diagnóstico
- Identificación de problemas, causas y consecuencias
- Modelos de comunicación
- Características de los grupos dinámicos:
- Dificultades en el funcionamiento de los grupos:
- Empleo de técnicas de escucha activa

Lecturas:

Crozier, Michel. "La transición del paradigma burocrático a una cultura de gestión pública". Documento presentado en el I Congreso Interamericano del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en Rio de Janeiro, Brasil, del 7 al 9 de noviembre de 1996. Traducido del inglés por Sabeth Ramírez, con la supervisión de David Edelman.

Prieto Castillo, Daniel. "Las anarquías organizadas" en Diagnóstico de comunicación. Quito, Ciespal, 1986

Petit, Françoise. "La organización y sus niveles" en Psicosociología de las organizaciones. Barcelona, Herder, 1984.

Chang, Richard. "Análisis de las claves de la comunicación" en Trabajar en equipo para triunfar. Buenos Aires, Granica, 1999.

McCaskey, Michael. "Los mensajes ocultos que envían los directores", en Harvard Business Review, Comunicación eficaz. Barcelona, Deusto, 2006.

Prieto Castillo, Daniel. "La comunicación como proceso en totalidad", en Diagnóstico de comunicación. Quito, Ciespal, 1986.

Consejos para escuchar eficazmente (material elaborado para el curso).

Chang, Richard. "Identificar los obstáculos en el camino" en Trabajar en equipo para triunfar. Buenos Aires, Granica, 1999.

Chang, Richard. "Los elementos de un equipo dinámico" en Trabajar en equipo para triunfar. Buenos Aires, Granica, 1999.

Bowers, J. "La imagen está en la línea", en *Revista AmericaEconomía*, N° 26, abril de 1989.

Chang, Richard. "Empleo de técnicas de escucha activa" en Trabajar en equipo para triunfar. Buenos Aires, Granica, 1999.

Docente a cargo: Lic. Irma Tosi
