



Instituto Provincial de
Administración Pública
de Mendoza

MÓDULO III

COMPETENCIAS RELACIONALES Y HABILIDADES DIRECTIVAS



Objetivos

- 1- Reconocer las dinámicas de las organizaciones públicas.
- 2- Poner en valor a las/los agentes públicos en su función de servicio.
- 3- Comprender la importancia de la comunicación efectiva.
- 4- Identificar el conflicto como una oportunidad de cambio.

1- Gestión de las organizaciones



Les invitamos a visionar el siguiente video



A partir del video, respondamos a los siguientes interrogantes:



1. ¿Qué se visiona en el video?

2. ¿Es una organización lo que se observa? ¿Por qué?

3. Las personas que se acercan a presenciar la intervención musical, ¿conforman una organización? ¿por qué?

4. ¿Cuál es la diferencia entre la respuesta de la pregunta 2 y 3?

5. ¿En cuál de las dos situaciones hay gestión? ¿Por qué?



Para comenzar:

- *¿Qué es gestión?*
- *Podrías mencionar ejemplos de gestiones*
- *¿Qué tipo de gestión podemos identificar?*

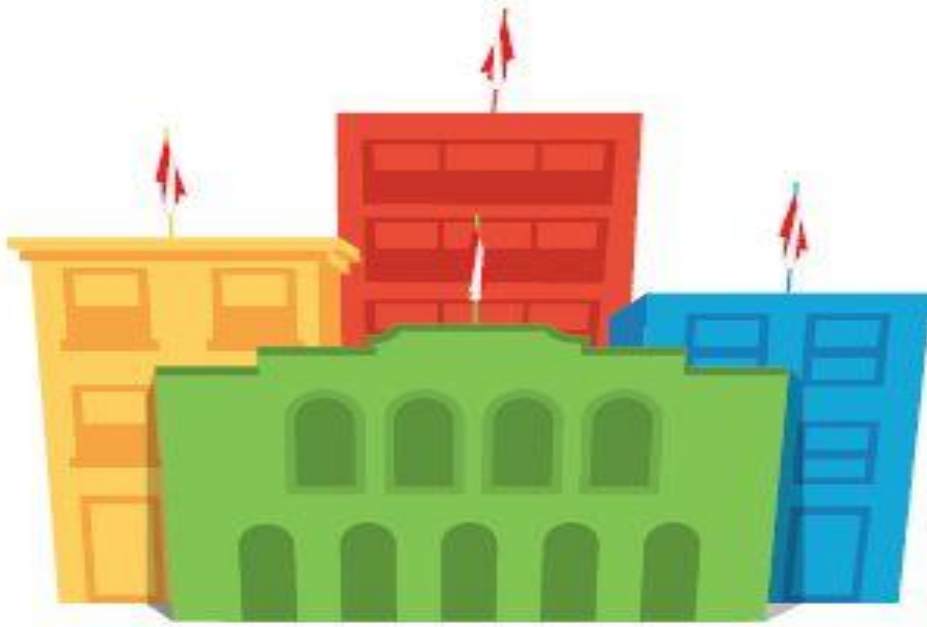
- *A partir de los elementos listados con el video, construyamos un concepto de organización.*

Reflexionemos la siguiente afirmación:

“En el siglo XXI, vivimos en una sociedad de organizaciones”

- *¿Qué tipo de organizaciones podemos identificar?*
- *Estas organizaciones ¿qué elementos tienen en común?*
- *¿Qué aspectos marcan su diferencia?*

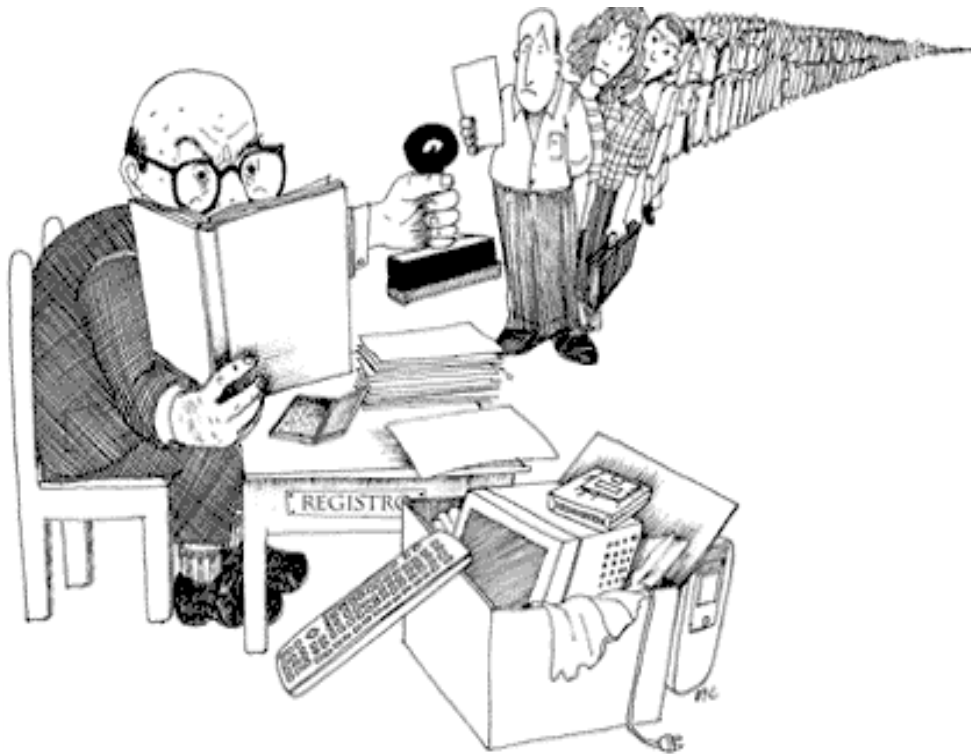
¿Qué entendemos por
gestión pública?



¿Cuál es el *rol* del agente público dentro de la gestión pública?



¿Cómo describirías **la cultura** de trabajo dentro de las organizaciones públicas?



Cultura es el sistema de significados compartidos y de características claves que la organización valora.

(Robbins, 2009)

CARACTERÍSTICAS DE LA BUROCRACIA

1. Carácter Legal de las Normas y Reglamentos.

2. Carácter formal de las comunicaciones.

3. Carácter racional y división del trabajo.

4. Impersonalidad de las Relaciones.

5. Jerarquía de Autoridad.

6. Rutinas y procedimientos estandarizados.

7. Competencia técnica y meritocrática. *

8. Especialización de la Administración, independientemente de los propietarios.

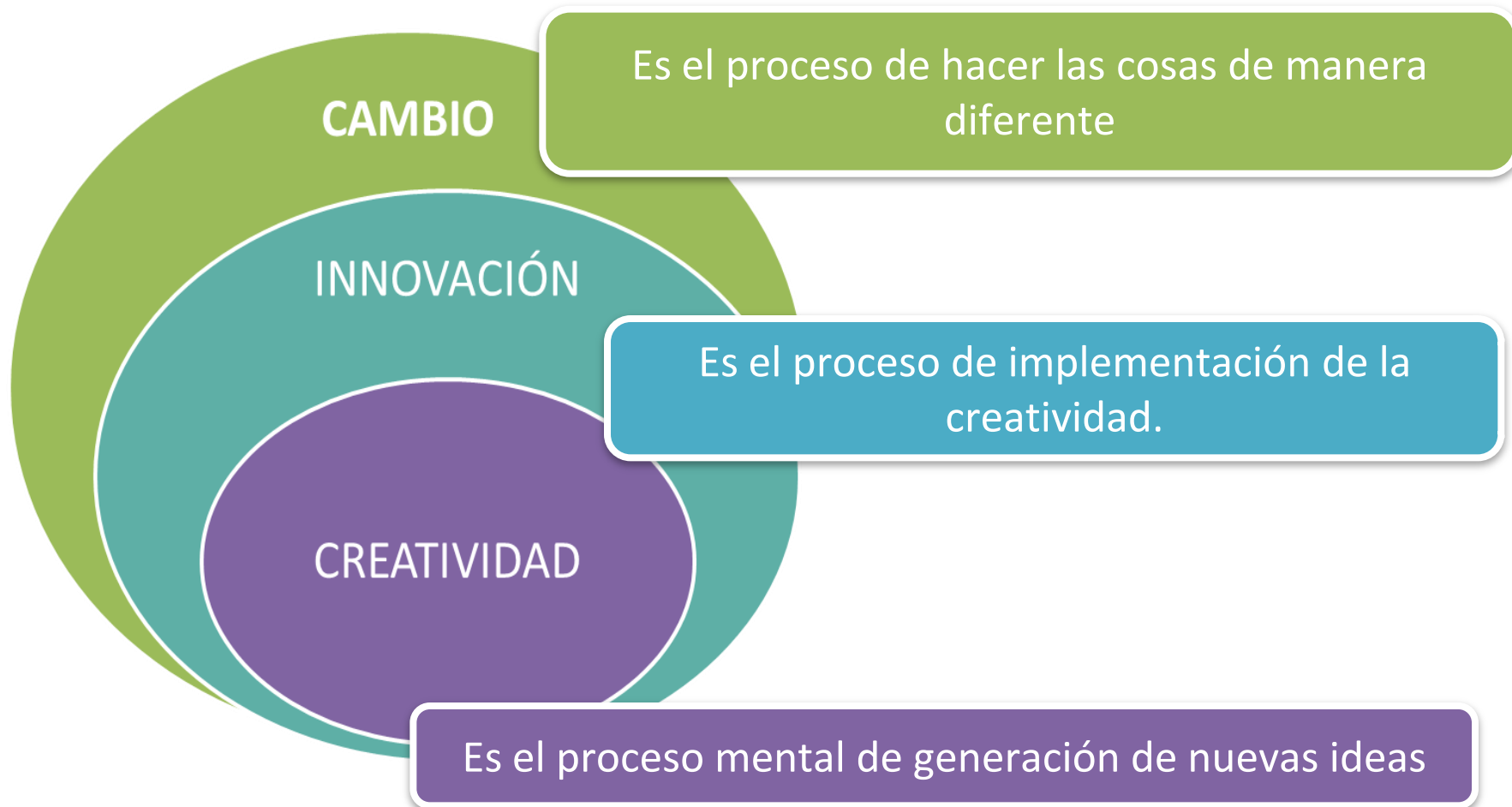
9. Profesionalización de los participantes.

10. Completa previsión del funcionamiento.

¿Es posible la innovación y el cambio dentro de las organizaciones públicas?



Existe una relación



la INNOVACIÓN representa el tipo más especializado de CAMBIO de aplicar una IDEA CREATIVA

REPASAMOS?

¿Verdadero o Falso?

1- Las organizaciones públicas se caracterizan por:

- *Por su fin*
- *Por su destinatario*
- *Por sus recursos financieros*
- *Ninguna de las anteriores opciones es correcta*

2- ¿Cuándo hay gestión en una organización?

- *Cuando se administra recursos*
- *Cuando se trabaja en equipo*
- *Cuando las acciones se dirigen al cumplimiento de objetivos*
- *Todas las anteriores son correctas*

3- El rol del agente público consiste en:

- *Observar las normas legales*
- *Atender al cliente con diligencia*
- *El interés personal está por encima del público*

2- Equipo de Trabajo y Liderazgo



Ejes a desarrollar



EQUIPOS DE TRABAJO y TRABAJO EN EQUIPO



Complementariedad

Coordinación

**Potenciar
esfuerzos**

**“Conjunto de personas
organizadas de una
forma determinada
para lograr un objetivo
común”**

Compromiso

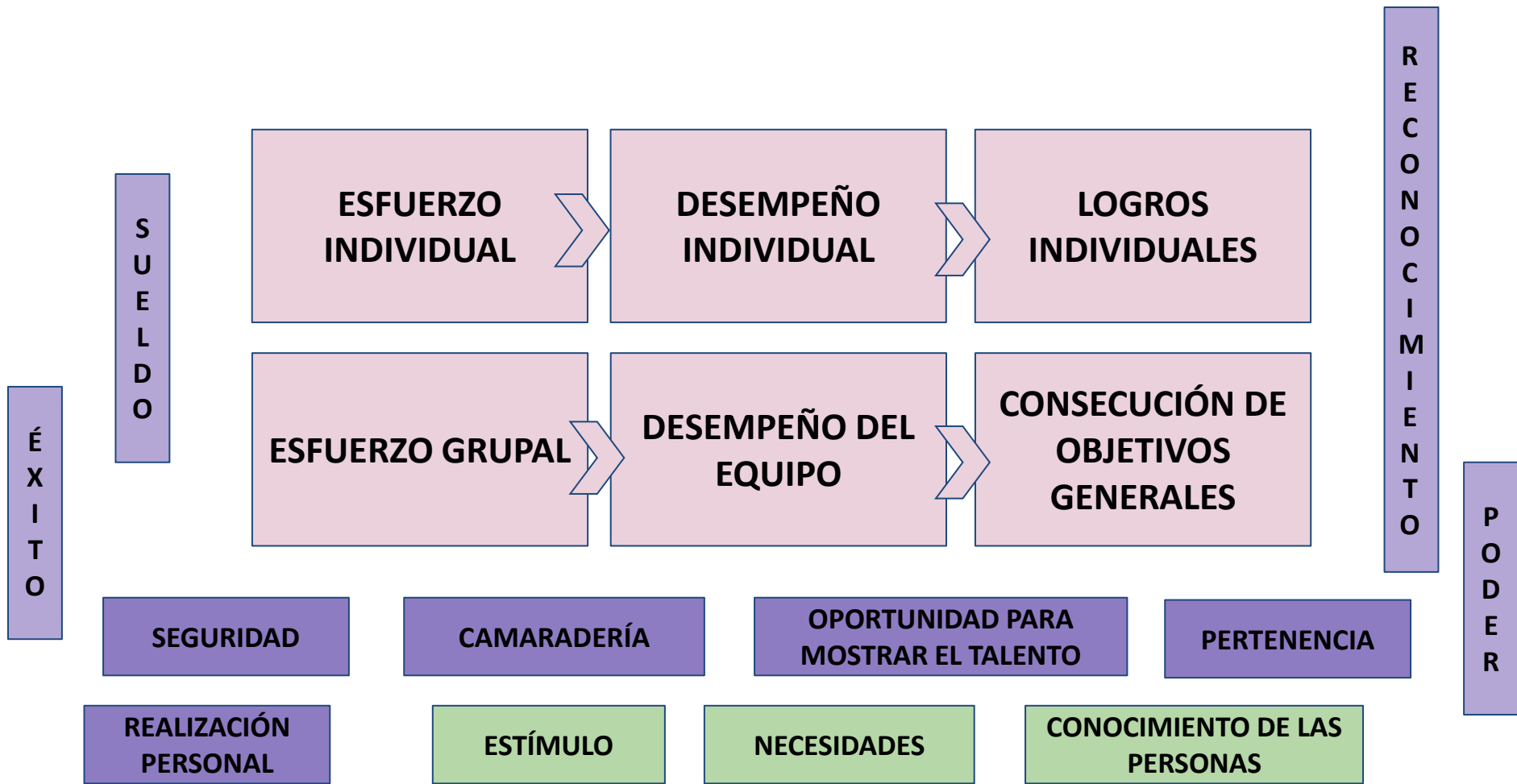
**Aprovechamie
nto del tiempo**

Comunicación

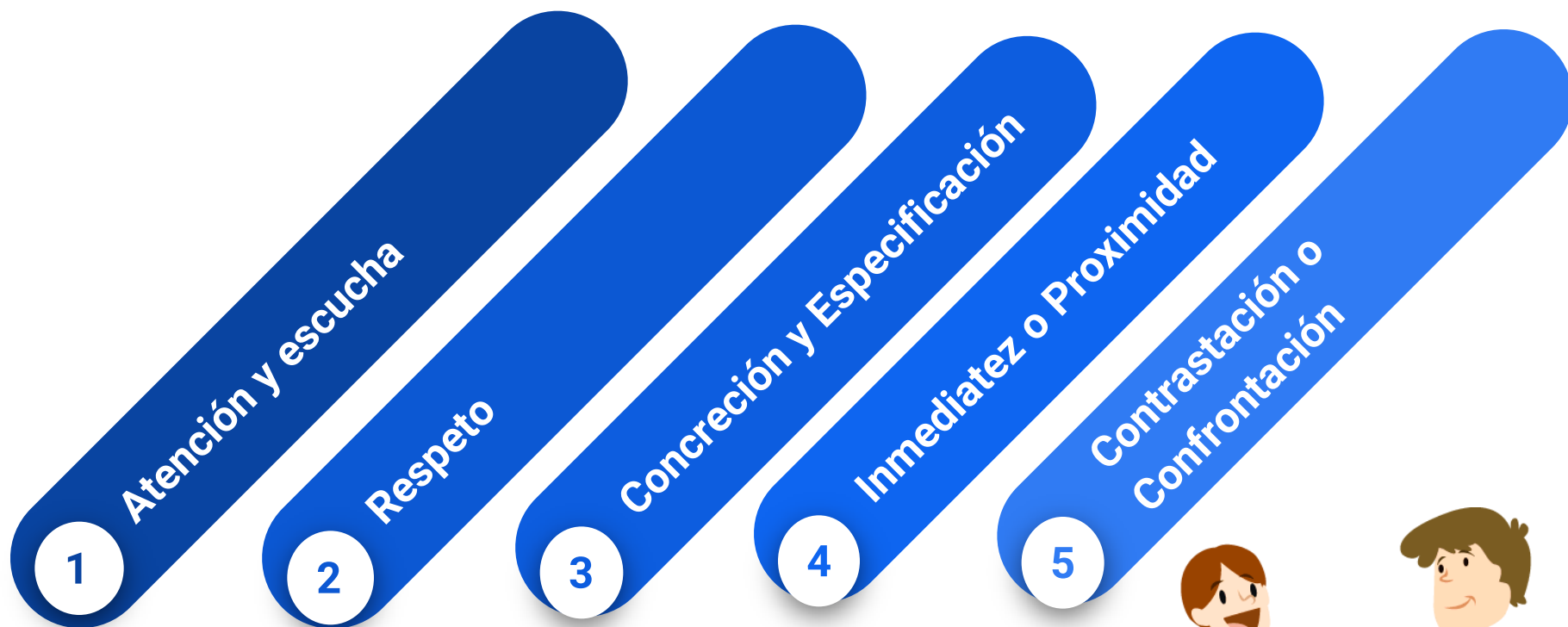
**Aumento
de eficacia de
resultados**

Confianza

MOTIVACIÓN



HABILIDADES Y RELACIONES INTERPERSONALES



¿CÓMO ACTÚA EL PERSONAL PÚBLICO ANTE LA CIUDADANÍA?



GESTIÓN PÚBLICA ORIENTADA A LA CIUDADANÍA

RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

- Somos cercanos, empáticos, accesibles y receptivos.
- Hacemos sentir a las y los ciudadanos como en casa.
- Ofrecemos múltiples canales de atención (teléfono, web, correo).
- Tenemos muy claro cuáles son las etapas de cada trámite.
- Tratamos a cada persona como única y la valoramos.
- Somos puntuales y resolutivos para que la persona se vaya satisfecha.
- Recordamos siempre que somos representantes del Estado.

LIDERAZGO, COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

INSTITUCIONES ESTATALES

01	BASAMENTO	<ul style="list-style-type: none">● FORMALISMO Y PROCEDIMIENTOS PREESTABLECIDOS
02	AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">● TRABAJO ESTRUCTURADO, FORMAL Y SEGURO
03	RECOMPENSAS	<ul style="list-style-type: none">● ASCENSOS Y SALARIOS
04	LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none">● COORDINADORES, ORGANIZADORES Y MOTIVADORES



¿CUÁL ES EL DESAFÍO?

Para ser un **buen líder** deben tenerse las siguientes cualidades:



1.Capacidad de establecer metas y objetivos y trabajar para lograrlos.

2.Trabaja en equipo

3.Un líder **conoce sus fortalezas** y las aprovecha al máximo.

4.Crece y hace crecer a su gente.

5.Construye confianza. Impulsa un ambiente donde los miembros del equipo conozcan las habilidades de los demás.

6.Es **Innovador**. Siempre buscará nuevas y mejores maneras de hacer las cosas.

7.Crea **sentido de pertenencia**.

8.Motiva la **responsabilidad** y el **compromiso** mutuo.

P  X A R

ANIMATION STUDIOS

REPASEMOS

¿Cuál es la importancia de trabajar en equipo?

¿Qué implica la motivación?

¿Cuáles son las habilidades necesarias en el sector público?

¿Qué implica el liderazgo en las instituciones públicas?



Equipo

El trabajo en equipo bien liderado logra alcanzar mejores resultados en la organización

Motivación

Desafío de lograr motivación del grupo por sobre la motivación individual

Habilidades y Relaciones

Desarrollo de habilidades interpersonales y buenas relaciones para logro de objetivos, trabajo en equipo y atención del usuario.

Liderazgo

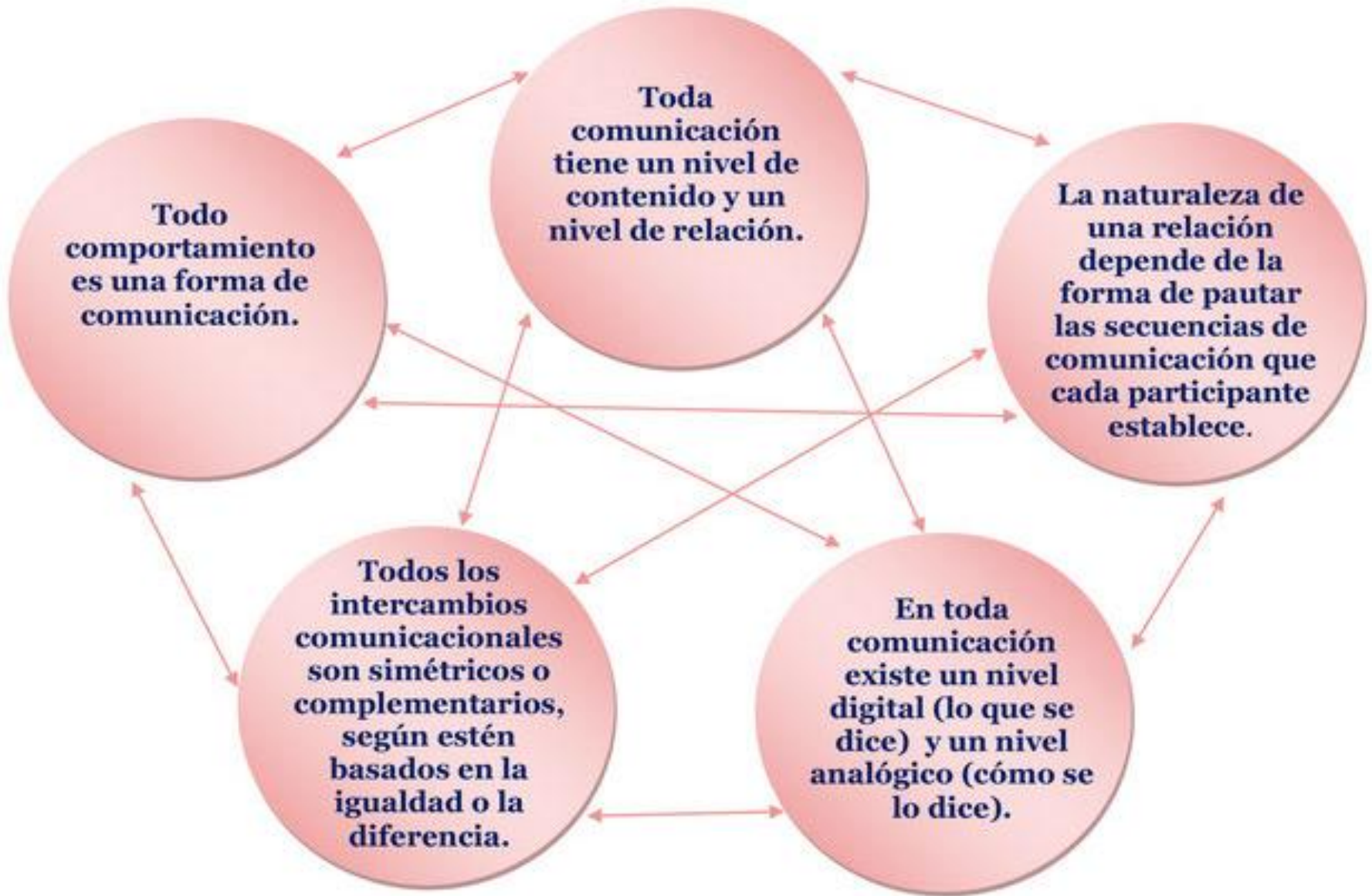
Promotores del trabajo en equipo, compromiso y responsabilidad.

3- Comunicación



Concepto

Proceso donde se trasmite un **mensaje** entre un **emisor** y un **receptor**, a través de distintos **canales** y utilizando un **código** que sea entendido por ambas partes.



MODELO INTERACCIONAL

COMUNICACIÓN

Concepto muy amplio

EMISOR

intenciones comunicativas
+
comportamientos observables

El mensaje puede no ser compartido

RECEPTOR

ROL ACTIVO:
Interpreta todo lo que le resulta significativo, sea o no intencional

TODA INFORMACIÓN ESTÁ SITUADA:

CONTEXTO SITUACIONAL

CO-TEXTO

LA SITUACIÓN ES DINÁMICA: influye en la interacción comunicativa pero ésta contribuye a (re) crearla

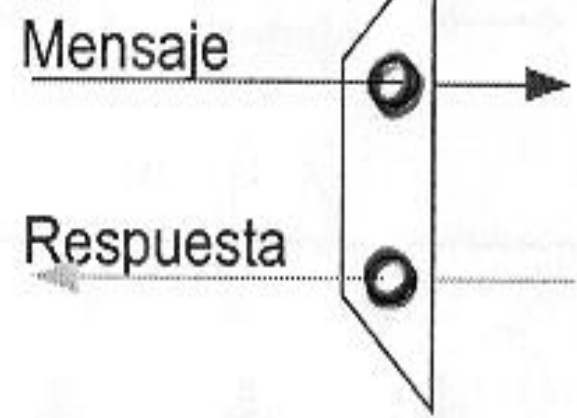
Intereses E
Objetivos E

Código común

Intereses R
Objetivos R



Emisor



Canales



Receptor



Filtros E:
Actitud
Experiencia
Formación
Valores y
Prioridades

Filtros R:
Actitud
Experiencia
Formación
Valores y
Prioridades

Cómo construir el mensaje

El emisor tiene sobre sí la labor de planear la comunicación y preguntarse:

¿Qué?

¿Cuándo?

¿Dónde?

¿Quién?

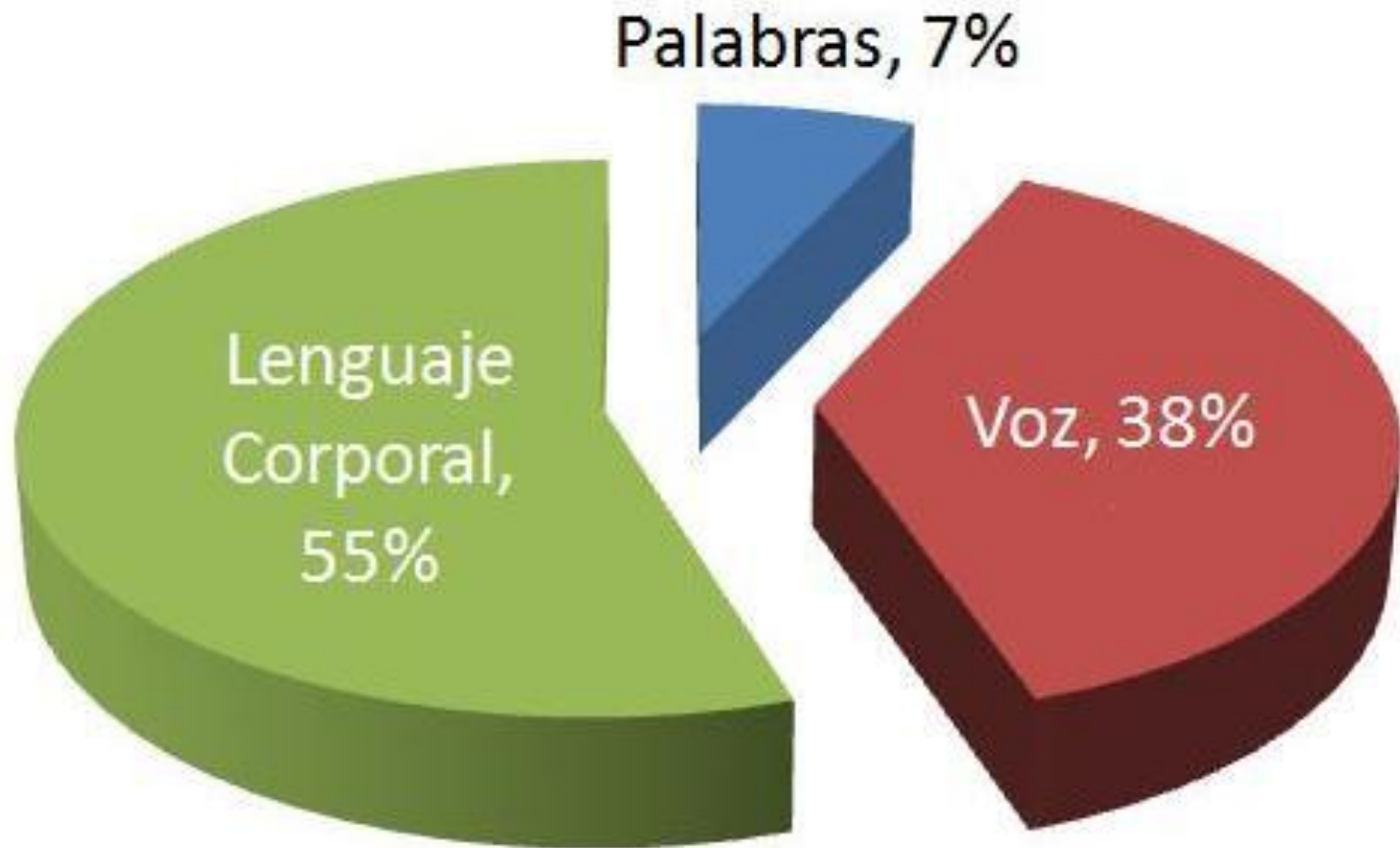
¿Cómo?

¿Por qué/Para qué?

Percepción

**Proceso mediante el cual nos relacionamos
con el mundo exterior,
haciendo referencia
al mundo de las sensaciones.**

Comunicación Interpersonal



A close-up photograph of a person's mouth. A black marker has been applied to the upper lip, forming a small, dark, vertical shape. The background is a blurred, warm-toned skin color.

LENGUAJE CORPORAL

**21 GESTOS Y
SUS SIGNIFICADOS**



**Ser
específico**

Feedback

**Ser
descriptivo,
no
evaluativo.**

**Describir algo
sobre lo que
la persona
pueda actuar.**

**Tomar temas
en los que la
persona
pueda
concentrarse.**

MANTENER LA RELACIÓN Y REFORZAR SU CALIDAD



ES CONSTRUIR EL RAPPORT


**Es el vínculo emocional y profesional
establecido por ambas partes.
Se establece una relación de confianza
mutua y comprensión.**

Escucha activa

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?

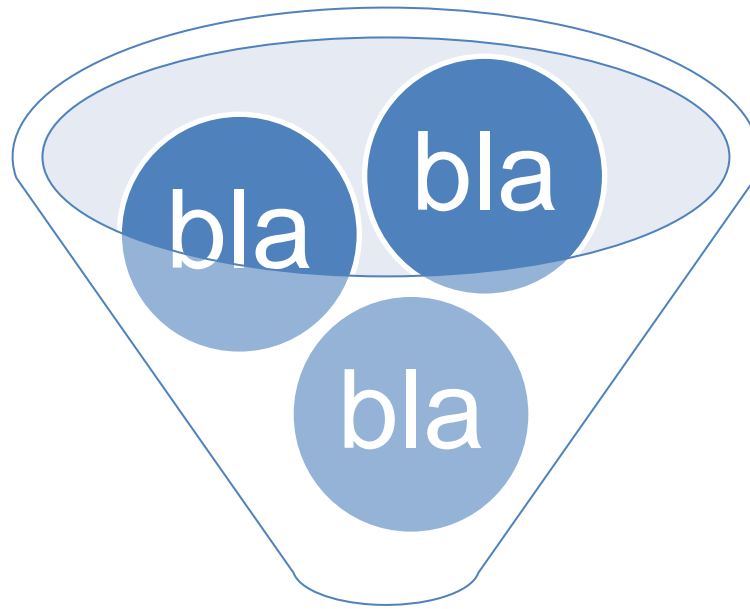
Ejercicio



A classic murder scene set in an elegant room. A man in a dark suit lies motionless on a patterned rug in the center of the room. Several people are gathered around, looking on with various expressions of concern and suspicion. On the left, a man in a grey overcoat stands near a large vase of bright pink roses. In the background, a man in a dark uniform with a peaked cap stands near a woman in a pink dress and a wide-brimmed hat. To the right, a man in a dark suit and white shirt stands near a woman in a dark dress and white apron. A person in a black bear costume is also visible on the far right. The room is decorated with a chandelier, framed paintings, and a large potted plant. The overall atmosphere is one of a classic whodunnit mystery.

WHODUNNIT?

Quién lo hizo



Atención



REPASAMOS?

Indique Verdadero (V) o Falso (F) según corresponda

- *__ La no comunicación es posible. Es posible no comunicarse, no relacionarse, no interaccionar.*
- *__ Sólo se puede hablar de comunicación, cuando el receptor tiene la oportunidad de expresarse con respecto al mensaje del emisor.*
- *__ La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.*
- *__ Cuando hablamos de mensaje nos referimos al contenido de la información que se envía.*

4- Resolución de Conflictos



¿Qué es un conflicto?

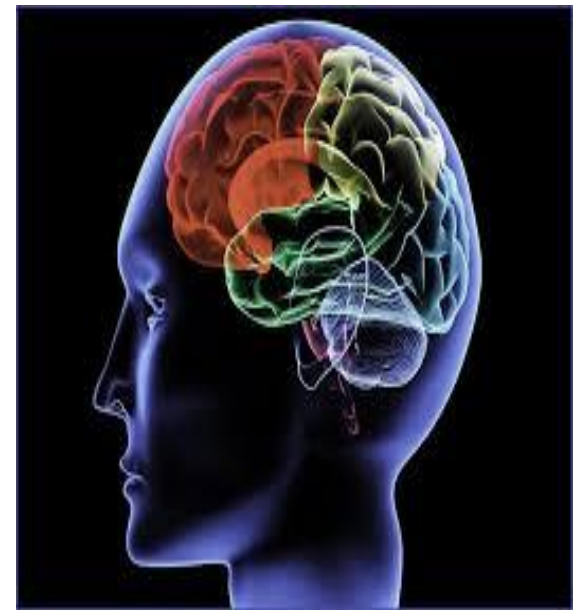
“Situación de confrontación de dos o más protagonistas, entre los cuales existe un antagonismo motivado por una confrontación de intereses”.



Inteligencia Racional

“Es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes: más destacada en cuanto a la conciencia, reflexiva, capaz de analizar y meditar.”

Daniel Goleman



Inteligencia Emocional

“La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.

Daniel Goleman

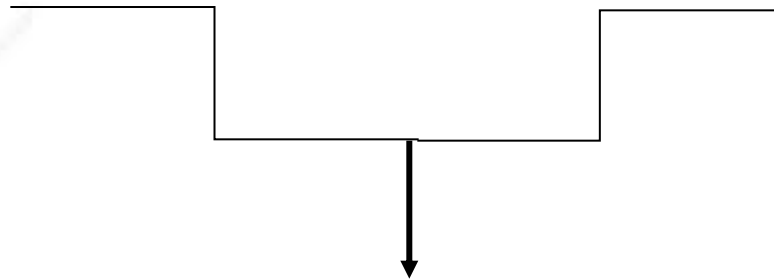


Entonces...

Inteligencia Racional



Inteligencia Emocional



El coeficiente intelectual determina lo que sabe una persona, pero la inteligencia emocional determina lo que hará.

La solución de conflictos, en el marco de la Inteligencia Emocional, requiere el desarrollo de cinco habilidades:

1. Autoconciencia

2. Autodominio

3. Automotivación

4. Empatía

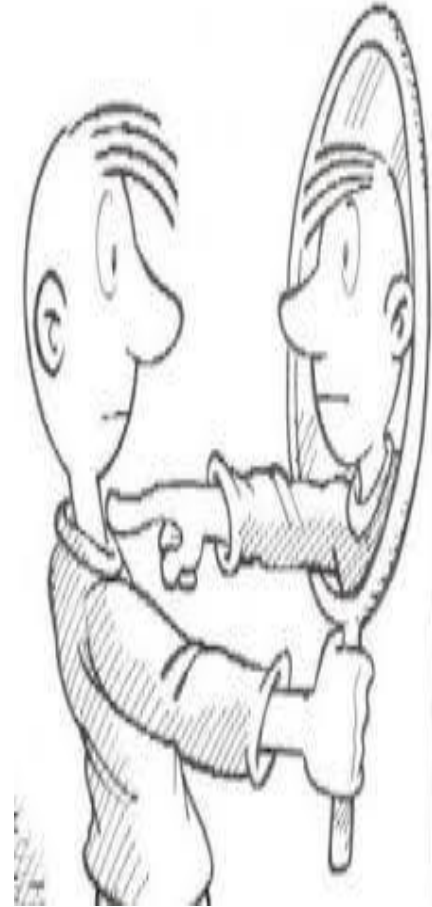
5. Habilidades Sociales

Autoconciencia o Autoconocimiento

Es la capacidad de darnos cuenta de nuestras emociones, en el momento que las estoy experimentando.

Tomar conciencia, de lo que estoy sintiendo en ese momento, ya que de esta manera me hago responsable .

**¿Qué siento? ¿Qué pienso?
¿Qué habilidades puedo
poner en marcha?**



Autodominio o Autorregulación

Es la capacidad de controlar o manejar nuestras emociones

¿Qué debo hacer para controlar mis emociones?

Respirar, contar, distanciar



Automotivación

Capacidad de persistir frente a los obstáculos, saber dirigir las emociones hacia una meta.

¿Qué quiero? ¿Estoy dispuesto a solucionarlo? ¿De que forma podría resolverse el conflicto?
¿Cómo, cuando, dónde?



Empatía

Es la capacidad de percibir las emociones de los demás, ponerme en el lugar del otro.

Buscar soluciones que beneficien a todos: ganar-ganar.

Comprender las debilidades y fortalezas del otro.
Escucharlo y transmitirle lo que estamos escuchando.

Captar e interpretar su comunicación no verbal.



Habilidades Sociales

Capacidad para influir en otros sin manipulación, utilizando la comunicación verbal y no verbal de forma socialmente eficiente.



LA CURVA DEL CAMBIO



Guía para reflexión

- 1. Adaptación a nuevo lugar de trabajo***
- 2. Recepción de la autoridad y del grupo al nuevo miembro***
- 3. ¿Se observa equipo de trabajo? ¿Objetivos compartidos? ¿Motivación?***
- 4. ¿Cómo es tomado el cambio? ¿Hay innovación?***
- 5. Rol que asume Mary Clarence***
- 6. Características de liderazgo reconocidas. ¿Se trabajó en identificar habilidades en el equipo?***
- 7. ¿Cómo es la comunicación en el equipo? ¿Y entre Mary Clarence y quien dirige el convento?***
- 8. Identificar diferencias entre directora del coro y Mary Clarence***



Instituto Provincial de
Administración Pública
de Mendoza



MENDOZA
GOBIERNO

¡MUCHAS GRACIAS!