

## DIPLOMATURA EN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CUARTA EDICIÓN

**Inicia: 5 de abril de 2022 - Finaliza: 05 de julio de 2022**

Modalidad a distancia - Consultas por chat

Encuentros virtuales semanales (martes de 18 a 20. hs.)

Material audiovisual - Material bibliográfico

Profesionales especialistas invitados

La misma se desarrollará de manera virtual con encuentros sincrónicos cada 15 días.

**Inscripción:** <https://forms.gle/2GtEn98wc8i8Cqdy9>

**Costo total:** \$ 43.200<sup>oo</sup> (pesos argentinos)

**Matricula:** \$2.500<sup>oo</sup>

**Modalidades de pago:** con tarjeta de crédito en 6 cuotas sin interés

Descuento del 20% a personas que pertenezcan a la **Comunidad UC.**

Incluye alumnos del IES 9001: "Gral. José de San Martín"

**Informes:** [extension@ucongreso.edu.ar](mailto:extension@ucongreso.edu.ar)

En la actualidad las organizaciones se ven inmersas en un proceso de cambio en donde la formalización, la búsqueda de eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión es una de las premisas. Es así como las organizaciones, públicas y privadas, buscan mejorar sus tecnologías y modificar sus procesos de trabajo sin comprender que las personas que desarrollan la actividad diaria son poseedoras de hábitos, costumbres, valores y creencias, que están arraigados en su cotidianidad y que se reflejan en sus formas de hacer, creer y pensar. Estas formas son las que pueden asegurar el éxito o fracaso de cualquier cambio que decida desarrollar la organización.

Es por esta razón que resulta necesario gestionar la comunicación desde el punto de vista estratégico para que sirva de guía en las empresas con el objetivo de analizar, modificar y/o potenciar la Cultura Organizacional y de esta manera coordinar los esfuerzos para lograr los cambios que se propongan. Consideramos la comunicación desde un punto de vista estratégico, integral y relacional. A la vez que abandonamos la creencia de que la comunicación tiene un único responsable: el Director de Comunicación. Como contraparte creemos que la comunicación se desarrolla en la organización a partir de las redes, relaciones

# DIPLOMATURA EN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CUARTA EDICIÓN

y procesos que se conforman en la actividad diaria. Razón por la cual es responsabilidad de todos los miembros de la organización, asegurar que la misma sea efectiva, colaborativa y participativa. Es a partir de esta interacción que las personas constituyen y construyen culturas que, puestas en juego en los espacios organizacionales definen el éxito o fracaso de cualquier proyecto que se impulse desde las altas direcciones. Por último, proponemos generar un espacio que permita conocer en profundidad el objetivo de desarrollar un Plan de Comunicación Interna que atraviesa las personas, los procesos y el propósito de la organización en pos de lograr sus objetivos estratégicos.

## OBJETIVOS:

### OBJETIVO GENERAL:

Conocer y comprender la gestión de la comunicación interna y cultura organizacional, desde una perspectiva estratégica con foco en las personas para desarrollar planes acordes a las necesidades de las empresas.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Introducir a los participantes en el Modelo 3P - Personas/Procesos/Propósito

Desarrollar una metodología específica para la gestión de la comunicación interna y cultura organizacional.

Brindar herramientas de comunicación estratégica para optimizar los procesos internos y mejorar el clima laboral de las organizaciones.

## CONTENIDOS DEL PROGRAMA:

### Módulo 1: Comunicación Interna Estratégica

Comunicación estratégica. Estrategia comunicacional. La integración de las comunicaciones en escenarios complejos. Información vs comunicación. Efectividad y asertividad en los procesos comunicacionales. Funciones de la Comunicación Estratégica. Definición de la Comunicación Interna. Comunicación formal e informal. Comunicación Interna desde la Gestión Estratégica. Red de relaciones en organizaciones. Dimensiones de la Comunicación Interna: Institucional, Interpersonal e Intrapersonal. Definición. Conceptos centrales.

**PROFESIONAL INVITADO:** Verónica Diaz de la Vega. Directora Ejecutiva agencia Efecto Dominó.

<https://www.linkedin.com/in/veronicadiazdelavega/>

Tema a desarrollar: Comunicación Interna Estratégica. Casos de Éxito.

### Módulo 2: Cultura organizacional

Cultura organizacional: hábitos, comportamientos y rituales de la organización. Incidencia de la comunicación y la cultura en la gestión organizacional. Importancia de la gestión de la Comunicación interna para el fortalecimiento de la Cultura. Enfoques de la cultura (poder, normas, resultados, procesos). El rol del Líder en la cultura. El impacto generacional en la gestión.

**PROFESIONAL INVITADO:** Guillermo Tello. Director Socio en Altus Comunicación & Coaching.

<https://www.linkedin.com/in/guillermo-tello-4b95b022/>

Tema a desarrollar: Liderazgo.

### Módulo 3: Gestión de Procesos

Los sistemas de gestión en las organizaciones. El ciclo de la Mejora Continua (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Los públicos internos. La gestión de la comunicación en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, Responsabilidad Social y Compliance.

# DIPLOMATURA EN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CUARTA EDICIÓN

**PROFESIONAL INVITADO:** Adrián Biasiori. Ingeniero Químico especialista en Sistemas de Gestión de Calidad  
Tema: Gestión de Comunicación en Sistemas Integrados de Gestión (Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente).

## Módulo 4: El cambio organizacional

Desarrollo del concepto de “cambio” en el marco de las organizaciones. Modelos: socio-técnico de Kurt Lewis, ADKAR y HCMBOK. Diferentes tipos de cambios. El comportamiento organizacional y la resistencia al cambio. La gestión del cambio y la comunicación interna.

**PROFESIONAL INVITADO:** Silvia Gabriela Stocchetti. Psicóloga y Coach certificado.

<https://www.linkedin.com/in/gabrielasilviastocchetti/>

Tema: Cómo abordar el cambio en las organizaciones.

## Módulo 5: Gestión de comunicación de Crisis

Qué entendemos por crisis. Tipos de Crisis - Impacto interno y externo. Identificación de riesgos y conflictos. La Prevención de Crisis. Gestionar la Crisis. Antes, durante y después. Herramientas para gestionar la comunicación de crisis.

**PROFESIONAL INVITADO:** Alma Cepeda. Consultora de Comunicación Interna y Cultura Organizacional. <https://www.linkedin.com/in/almacepeda/>

## Módulo 6: Metodología de Gestión Comunicacional

Enfoque analítico 3P (Propósito, Personas, Procesos). Herramientas Metodológicas para el análisis y la identificación de problemas: FODA/Árbol de Problemas/Análisis de causas. Desarrollo de una Planificación de Comunicación Interna. Estrategias para la Implementación.

### PROFESIONALES INVITADOS:

Mariana Graziano. Coach en Desarrollo Profesional/ Bienestar Organizacional (CHO)/ Gestión de Proyectos.

<https://www.linkedin.com/in/mariana-graziano/>

Tema a desarrollar. Mapeo de Cultura. Casos de éxito.

Sebastián Gabini. Becario Posdoctoral (CONICET). Director del Centro de Altos Estudios en Ciencias Sociales (CAECS) - Rosario en UAI - Universidad Abierta Interamericana.

<https://www.linkedin.com/in/sebastian-gabini-7a0b82b9/>

Tema a desarrollar: La medición en comunicación interna y cultura organizacional.

## BIBLIOGRAFÍA

Abatedaga Nidia. Siragusa, Cristina. (2015). Investigación- acción- participativa. Metodologías para organizaciones de Gestión Horizontal. Primera edición. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.

Alabart, Y. y Portuondo, A. L. (1999): La Cultura Organizacional. Una Variable a Considerar en la Competitividad Empresarial. Folletos Gerenciales. No. 3. CCED, MES.

Andrews José Paiva Cabrera (2004): Edgar Morín y el Pensamiento de la Complejidad revista ciencias de la educación. Valencia, España. Año 4. Vol. 1. N° 23.

# DIPLOMATURA EN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CUARTA EDICIÓN

Anzizu, José M. (1985): Cultura Organizativa Su Incidencia en el Funcionamiento y Desarrollo de la Empresa. Alta Dirección. No. 120, Barcelona.

Alvarado, Hernán Rodrigo (2001). Sistemas y Procedimientos en la Empresa. Primera edición. Barcelona, España. Universidad del País Vasco. Euskal Herriko Unibertsitatea. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Armijo Marianela (2009). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público (Versión preliminar). Área de Políticas Presupuestarias y Gestión Pública ILPES/CEPAL..

Barroso Gómez (2013). De la disyuntiva a la articulación. Análisis de algunas apuestas Científico-Prácticas de la Comunicación ante la Complejidad. Centro Avanzado de Comunicación - 25 aniversario Eulalio Ferrer Número 83. Revista Razón y Palabra. [www.razonypalabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)

Berceruelo, Benito- Coordinador- (2011). Comunicación Interna en la Empresa Claves y Desafíos. Primera edición. España. Equipo ESTUDIO DE COMUNICACIÓN. WOLTERS KLUWER ESPAÑA, S.A. Santander Río.

Chiavenato, Idalberto (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. México. McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Ciamberlani, Lilia / Steinberg Lorena (1999.). Comunicación para la Transparencia. Manual de Gestión Empresaria. Buenos Aires. Ediciones Granica S.A.

Cruz Cordero Teresa (2000). Indicaciones Metodológicas para el Estudio de la Cultura Organizacional. Tesis Doctoral.

Cruz, T. (2001). La Cultura Organizacional. Colectivo de autores. La Consultoría Organizacional – Gerencial. Una Contribución al Perfeccionamiento Empresarial. C. Habana, Cuba. Editorial. “Félix Valera”,

Cuatrecasas Lluís/ González Babón, Jesús (2017). Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación. 5ta. Edición. Barcelona, España. Editorial Profit.

De Marchis, G., Gil-Casares, M., & Lanzas, F. J. (2007). Organización y psicología en la comunicación interna. Madrid. Editorial Fragua.

Etkin, Jorge Ricardo (2011). Identidad de las organizaciones: invariancia y cambio /Jorge Ricardo Etkin y Leonardo Schvarstein. - la ed.7a reimp. Buenos Aires. Paidós.

Massoni, Sandra (2009). Comunicación Estratégica. Somos Seres EN-RED-ÁNDONOS. FISEC-Estrategias - Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora. V1, Año V, Número 12, pp 3- 24. <http://www.fisec-estrategias.com.ar/>

Morales Corral, Enrique (2016). El proceso de Gamification como revitalizador socioempresarial. Una visión desde la Sociología de las Organizaciones. Programa: Sesión de Comunicaciones orales Franja 5: El reto de la

# DIPLOMATURA EN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CUARTA EDICIÓN

innovación en las sociedades organizacionales: Innovación y Liderazgo. España. Universidad de Granada.

Norma ISO-IRAM 9001:2015 (2015). Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. Tercera Edición.

Pérez Rafael Alberto. Massoni Sandra (2008). La Nueva Teoría Estratégica.

Pérez, J y Galis A (1991): Guía para la Indagación sobre la Cultura Organizacional Versión II. CETED. Universidad de La Habana.

Robbins, S. (1987): Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones. Sexta Edición. Prentice\_Hall Hispanoamericana, SA, México.

Rodríguez, Marcela E. (2016) Planificación Estratégica. Fundamentos y herramientas de Actuación. 1ª Edición. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.

Roger Connors y Tom Smith (2016). Cambie la Cultura, cambie el juego. 1era edición. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Editorial Paidós.

Schlemenson, Aldo (2007). Remontar las Crisis. El desenvolvimiento de las organizaciones en su contexto. 1era. edición. Editorial Granica.

Tessi, Manuel (2015). Comunicación Integrada. 20 Relatos sobre lo que se dice, se escribe y se calla en el trabajo. 1ª Edición. Santiago de Chile. Editorial Zig-Zag.

Zimmermann, Arthur (2000). Gestión del Cambio Organizacional. Caminos y Herramientas. 2da. Edición. Quito, Ecuador. Ediciones Abya-Yala.

## DISERTANTES

### Lic. Patricia Mazzuchi

Licenciada en Comunicación Social. Orientación: Planificación Comunicacional. Posgrado Experto en Desarrollo y Gestión de la Felicidad y el Bienestar Organizacional (Universitas Business School y Universidad Nebrija). Socio-Fundador en VICCIÓN, Comunicación que transforma. Miembro de Mujeres Líderes América. Más de 10 años de experiencia liderando Proyectos de mejora continua, y capacitación en gestión del cambio, comunicación interna, trabajo en equipo; para empresas nacionales. Formación complementaria: Competencias Directivas, Talento Humano, Planificación Estratégica (Universitas Business School y Universidad Sergio Arboleda).

### Lic. Griselda Rossi

Licenciada en Comunicación Social. Orientación: Comunicación Institucional. Socio-Fundador en VICCIÓN, Comunicación que transforma. Consultora y Capacitadora en Gestión de Comunicación Interna y Crisis. Desarrolla Programas de Entrenamiento Comunicacional y hábitos de gestión saludables. Formación complementaria: Gestión Cultural e Industrias Creativas (Instituto de Educación Superior Simón Rodríguez); Gestión Organizacional de la Comunicación Estratégica (Facultad de Ciencias Económicas, UNCUYO); Habilidades Gerenciales (Facultad Regional San Francisco, UTN); Programa Ejecutivo: Viviendo en un mundo en Beta (UNCUYO)