1. **DENOMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:**

"GESTIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y EL SERVICIO"

2. **CONTRIBUCIÓN ESPERADA:**

El objetivo del curso apunta a la comprensión de que *"LA GESTIÓN EMOCIONAL EN EL TRABAJO Y EL SERVICIO"* es una competencia necesaria que deben poseer los empleados de una organización para lograr la satisfacción de los ciudadanos y generar un clima positivo, estar auto-motivado, al tiempo que mejorar las relaciones en el ámbito de trabajo.

3. **EJE**: Competencias básicas

4. **ORGANISMO SOLICITANTE:** IPAP Chaco

5. **ORGANISMO DICTANTE:** IPAP Chaco

6. **ORGANIZADOR:** IPAP Chaco

7. **CAPACITADOR: Lic. Sergio GENADIEFF**

8. **FUNDAMENTACIÓN:**
Brindamos un mejor servicio en la administración pública cuando las personas son optimistas, y tienen una actitud positiva de sí mismas, pueden ser empáticas y tolerar la presión en situaciones problemáticas.
Por ello esta propuesta apunta a la comprensión de los factores que hacen a la inteligencia emocional y su aplicación al ámbito de trabajo y personal.

9. **OBJETIVOS:** que el participante logre:

- Reflexionar sobre la gestión emocional en el ámbito laboral, social y personal.
- Adquirir herramientas para identificar emociones básicas y aprender a gestionarlas

10. **DESTINATARIOS:**

El curso está orientado al personal perteneciente a la administración central, organismos autárquicos y empresas del Estado que tengan relación directa con el ciudadano y todo agente interesado en la temática.

11. **NIVEL DE DESTINATARIOS:** Nivel Operativo

12. **NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 80 personas

13. CONTENIDOS:

Módulo 1:

- Conceptos de inteligencia emocional
- Las emociones en el trabajo: El miedo y la ira
- Tristeza y aversión
- Alegría y empatía

Módulo 2:

- Asertividad
- Optimismo
- Distorsiones cognitivas

14. MODALIDAD: virtual

15. METODOLOGÍA:

Se propone en este curso concretar un aprendizaje basado en contenidos y reflexiones sobre las actividades que se realizan con las demás personas en el trabajo (sean ciudadanos o compañeros de trabajo) y en las relaciones de la vida personal.
En el curso el participante podrá acceder a materiales de lectura, recursos audiovisuales y ejercicios para poner en práctica los aspectos teóricos presentados.
Al finalizar deberá realizar una instancia evaluatoria donde reflexione sobre lo realizado en el curso.

16. DURACIÓN: 12 (doce) hs de trabajo virtual distribuidas en dos semanas. **Del 07/05 al 22/05.**

17. CRONOGRAMA:

Inicio del curso: **jueves 7 de mayo**

Semana 1: 7 al 14 de mayo – Desarrollo de contenidos módulo 1

Semana 2: 15 al 22 de mayo – Desarrollo de contenidos módulo 2 y habilitación actividad evaluatoria final del curso.

Finalización del curso y cierre actividad evaluatoria final: **22 de mayo.**

18. REQUISITOS PARA CERTIFICACIÓN:

Para Certificación de Aprobación Final: Para acceder a la certificación de aprobación final del curso, deberá haber aprobado realizado la actividad evaluatoria final del curso y cumplimentar con el requisito:

Tarea formulario de inscripción, proceso administrativo de entregar el formulario generado por el sistema de IPAP a través de la plataforma virtual.

19. CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

Criterios:

- Capacidad de reflexión
- Comprensión de contenidos

Instrumento:

- Entrega de trabajo a través de la plataforma hasta 22/05.

20. BIBLIOGRAFÍA:

i. Huete, D Andrea. Administración de servicios. Pearson. 2004. Capítulo: participación del cliente en los servicios.
ii. Daniel Goleman. Inteligencia emocional. Apuntes
iii. Inteligencia emocional en práctica; Gil Adi

21. RECURSOS:

a) Material de clases (elaborado por el docente a cargo)

b) Videos.

- Servucción, https://www.youtube.com/watch?v=EU2QmVM0DCQ
- Aprender a gestionar las emociones, cap. 130. Programa Redes. https://www.youtube.com/watch?v=q-KkdMrAz-8

22. PLATAFORMA VIRTUAL de IPAP.

IMPORTANTE

1. Para participar de los cursos virtuales es indispensable que el participante disponga de una **cuenta de correo electrónico personal, válido y de uso frecuente**.
2. Para pre-inscribirse debe dirigirse a *ipap.chaco.gov.ar*
3. La pre-inscripción finaliza el **miércoles 6 de mayo.**
4. **Su inscripción al curso será efectiva cuando cargue el formulario en la plataforma virtual. Siendo el plazo máximo hasta 48hs posteriores al inicio del curso. De no cumplirse con este requisito, no podrá continuar con el cursado.**

"IPAP podrá restringir la inscripción por razones de cupo, a aquellos participantes que se inscribieron en ediciones anteriores y han abandonado o no realizaron el curso."