



Universidad Nacional de Lanús

157/13

Lanús, 19 de julio de 2013

VISTO, el expediente N° 2221/13, correspondiente a la 5ª Reunión del Consejo Superior 2013; el Decreto N° 366/2006, la Resolución del Consejo Superior N° 96/08 de fecha 15 de septiembre de 2008; y,

CONSIDERANDO:

Que, en la 5ª Reunión del Consejo Superior del año 2013 el Comité Técnico Mixto de Capacitación y Formación Profesional ha propuesto incorporar el Curso de Capacitación “Estrategias de Gestión Universitaria” al Programa de Capacitación No Docente;

Que, la propuesta fue diseñada por la Dirección de Recursos Humanos con la colaboración del Director de la Especialización en Formación Profesional;

Que, la misma fue evaluada conjuntamente con la Dirección del Departamento de Planificación y Políticas Públicas en donde se dicta la Tecnicatura en Gestión y Administración Universitaria;

Que, resulta necesario que el Comité y el Departamento mencionado establezcan un régimen de compatibilidades entre la Tecnicatura en Gestión y Administración Universitaria y el Programa de Capacitación No Docente;

Que, la propuesta se formula con la finalidad de posibilitar un proceso de capacitación integral para todos los no docentes y no limitarlo a requisitos circunstanciales de concursos por categorías;

Que, este Consejo Superior en su 5º Reunión ha analizado la propuesta y la considerara adecuada a los fines de la Institución;

Que, es atributo del Consejo Superior resolver sobre el particular, conforme lo establecido en el Art. 31, inc. g) y w) del Estatuto de esta Universidad;

Por ello;

**EL CONSEJO SUPERIOR
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LANUS
RESUELVE:**

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Universidad Nacional de Lanús

157/13

ARTICULO 1º: Incorporar el Curso de Capacitación “Estrategias de Gestión Universitaria” al Programa de Capacitación No Docente presentado por el Comité Técnico Mixto de Capacitación y Formación Profesional del Programa de Capacitación No Docente oportunamente aprobado, conforme se detalla en el Anexo de Cuarenta y Un (41) fojas que forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2º: Establecer que el Comité Técnico Mixto de Capacitación y Formación Profesional deberá informar a la Dirección de Educación Permanente el curso aprobado en el Artículo 1º.

ARTICULO 3º: Regístrese, comuníquese y archívese.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



ANEXO

CURSO: Estrategias de Gestión Universitaria

Fundamentación

Marco Situacional

La organización es la suma de la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran la institución, con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, para la realización de los fines que persigue.

La Universidad, en tanto organización se enmarca dentro del ámbito público, aunque se caracteriza por su autonomía y autarquía, particularidades que le permiten tomar resoluciones tanto en el plano académico como en el institucional, y le da la capacidad para administrar y disponer de los recursos asignados mediante la ley de presupuesto, así como también para generar, administrar y disponer de recursos propios, obtenidos como resultado del ejercicio de sus funciones esenciales.

La importancia social de las instituciones universitarias ha crecido y cambiado con el desarrollo del concepto del conocimiento como capital, asegurando la mejor gestión de sus recursos en función de la comunidad, en primera instancia externa, ofreciendo buenos servicios desde la comunidad interna.

El Estatuto define claramente la importancia que tienen sus recursos humanos en la obtención del fin a través de la gestión profesional de los mismos. En este sentido el personal con responsabilidad de coordinación o dirección tiene gran incidencia en el logro de los objetivos. Es importante reflexionar sobre las necesidades de capacitación para la coordinación del desempeño de los agentes, con el fin de lograr ampliar la capacidad de gestión de las tareas desempeñadas por el personal a su cargo. Habiéndose detectado la necesidad concreta de abordar estos asuntos de manera específica desde la formación del

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



personal de la UNLa y teniendo en cuenta que las competencias de la Dirección de Recursos Humanos descriptas en la RCS. 40/07, establecen entre sus funciones:

- Aplicar las políticas de la Universidad y la legislación vigente en materia de incorporación, capacitación, evaluación, reconocimiento, promoción, y permanencia de los agentes administrativos, técnicos y profesional del personal No Docente.
- Promover el desarrollo de la carrera laboral y formación de los cuadros administrativos, técnicos y profesionales No Docentes, coordinando las actividades pertinentes, con programas desarrollados en otras áreas de la Universidad, así como con el Comité Técnico Mixto de Capacitación y Formación Profesional y otras Instituciones relacionadas con estos temas.

Esta propuesta será elevada a dicho Comité para su tratamiento y posterior coordinación con la Dirección de Educación Permanente por ser la dependencia que tiene como función la capacitación del personal no docente, como lo establece la Resolución del Consejo Superior 98/08, 37/09 y 131/10.

La necesidad de la oferta se funda en:

- Mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de la tarea por parte del personal No Docente de esta Universidad, y en consecuencia de la Institución en su conjunto.
- Desarrollar habilidades al personal para la adaptación a los cambios constantes.
- Diseñar e implementar procedimientos equitativos para una mejor gestión del personal a cargo.
- Lograr una mejora en el conocimiento de los derechos y obligaciones como líder de equipo.



Objetivo General

Desarrollar las capacidades de los agentes para desempeñarse competentemente en el ámbito laboral de la Universidad, logrando la mejor coordinación de personal para atender las necesidades de implementación de procedimientos, motivación, adaptabilidad a los cambios y mejora en la atención de las demandas del público interno y externo, etc.

Estas capacidades no terminan en los requerimientos que puntualmente se les hacen a los/las empleados/as, tienen en cuenta, además, los intereses que estos, como

Capacitación para el Personal No Docente. CURSOS Y MÓDULOS	DIRIGIDO A	HORAS TOTALES	CANTIDAD DE ENCUNTROS
Comunicación y Administración	CATEGORIAS 5, 6 y 7	9	3
I - Atención y satisfacción del público interno y externo		6	2
II - Administración del Tiempo		3	1
Estrategias de Gestión Universitaria I	CATEGORIAS 2, 3 Y 4	27	9
1 – 1 Presupuesto		6	2
1 – 2 Planificación Estratégica		12	4
Desarrollo y gestión del Recurso Humano		9	3
Estrategias de Gestión Universitaria II	CATEGORIAS 2, 3 Y 4	21	7
Liderazgo situacional		9	3
Cambio organizacional y resistencia al cambio.		6	2
Administración del conflicto		6	2

ciudadanos/as, poseen respecto a realizar progresos en sus trayectorias laborales, de encarar procesos de innovación, aprendizaje y mejora continua en su trabajo cotidiano.

El desarrollo de la carrera profesional del personal de la Universidad debe estar relacionado con la adquisición de conocimientos, competencias y asignación de nuevas responsabilidades para aplicar en el desempeño de la tarea según el lugar que ocupe cada agente en la estructura de cargos.

Además de lo ya expresado la capacitación de los agentes es necesaria en los casos de la incorporación de nuevo personal, la detección de falta de conocimiento integral de los

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



procesos que se venían desarrollando y la incorporación de nuevos “servicios” y circuitos administrativos y la necesidad de reasignación de tareas y cambios de roles dentro de la Institución. El objetivo de este documento es convertirse en la base para la implementación de acciones de capacitación a partir de las funciones asignadas al personal, con el fin de que puedan ejercer su rol profesional con nivel de desempeño eficiente y eficaz y que permita su desarrollo laboral.

1. Elaborar el registro de los agentes capacitados e incluir los datos en el legajo electrónico y físico.

Objetivos a lograr por parte de los participantes:

El/la empleado/a de la Universidad debe desarrollar las siguientes capacidades para gestionar el proceso del área donde actúa:

- Intervenir en la resolución de problemáticas que presenten clientes internos, detectando los momentos para hacerlo, desplegando su iniciativa propia.
- Aprender nociones de presupuesto, su gestión y control.
- Desempeñar el rol en base a la ética del personal del ámbito público.
- Mejorar la eficiencia en la tarea.
- Coordinar el desarrollo de actividades grupales.
- Adquirir conocimientos para liderar grupos de trabajo.
- Mejorar los niveles de adaptabilidad para afrontar eficazmente los procesos de cambio
- Conocer y valorar el trabajo en equipo.
- Reconocer estrategias adecuadas para administrar conflictos.
- Desarrollar actitudes, valores y criterios de responsabilidad en sus funciones



Perfil de los Participantes

Curso: Comunicación y Administración

Dirigido a los agentes que desempeñen tareas en las categorías 5, 6 y 7 del Convenio Colectivo que regula la actividad del personal No Docente de Universidades Nacionales, homologado por el decreto PEN N° 366/06.

Cursos:

Estrategias de Gestión Universitaria I

Estrategias de Gestión Universitaria II

Dirigido a los agentes que desempeñen tareas en las categorías 2, 3 y 4 del Convenio Colectivo que regula la actividad del personal No Docente de Universidades Nacionales, homologado por el decreto PEN N° 366/06 y para los Directores de Áreas de Gestión Administrativa.

La mayoría del personal tiene nivel de educación terciario y universitarios, algunos secundarios, con buen nivel de conocimientos.

Desempeñan diferentes tareas en distintos niveles de responsabilidad, autonomía y algunos con personal a cargo.

Perfil del equipo docente del Proyecto

Especialistas en planeamiento, estrategias y producción de diferentes medios e instrumentos convencionales y no convencionales.

Estructura Modular de todo el proyecto: A continuación se indican la totalidad de módulos del proyecto de capacitación para todas las categorías.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Cursos: Comunicación y Administración

Modulo N° I: Atención y satisfacción del público interno y externo.

Modulo N° II: Administración del tiempo.

El curso está compuesto por tres (3) encuentros de tres (3) horas cada uno, la duración total es de nueve (9) horas.

Estrategias de Gestión Universitaria I

Modulo N° I: 1 - 1 Presupuesto, gestión por objetivos.

Modulo N° II: 1 – 2 Planificación Estratégica.

Modulo N° III: Desarrollo y gestión de RRHH.

El curso está compuesto por nueve (9) encuentros de tres (3) horas cada uno, la duración total es de veintisiete (27) horas.

Estrategias de Gestión Universitaria II

Modulo N° IV: Liderazgo situacional.

Modulo N° V: Cambio organizacional y Resistencia (adaptación).

Modulo N° VI: Administración del Conflicto.

El curso está compuesto por siete (7) encuentros de tres (3) horas cada uno, la duración total es de veintiún (21) horas.



DESARROLLO

Curso: Comunicación y Administración

Modulo N° I: Atención y satisfacción del público interno y externo.

Introducción:

La gestión de la organización se apoya en la de mejora continua de su desempeño, la misma esta estructurada por el recurso humano. Ese proceso de mejora se asienta tanto en el potenciamiento de la capacidad operativa de la misma institución como en el mejoramiento de los niveles de calidad de los servicios que ofrece, esta calidad tiene su origen en el logro de un buen nivel en la atención de las demandas del público interno y externo.

Contenidos

- Aspectos que influyen en una adecuada atención al público, la importancia de privilegiar este tipo de atención.
- La necesidad del compromiso de toda la organización.
- Calidad del servicio como sello propio de nuestra Institución.
- Formas de comunicación hacia el público.
- Definir las particularidades de los tipos de personas que forman nuestro público a atender.
- Conceptualizar las diferentes opciones de actitud a tomar frente a ellos, reconocer las diferentes herramientas de apoyo en la atención al público, el manejo de las quejas y estrategias de retención de los clientes internos y externos.
- Desarrollar el concepto de trabajo emocional. Cómo paliar el desgaste afectivo que provoca la atención al público mediante una concepción profesional de la tarea.
- Formulación de un programa de atención al público.

Duración: 6 horas, es decir 2 encuentros de 3 horas cada uno.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Propósito principal:

Adquirir conocimientos y herramientas para mejorar la atención al público interno y externo, respetando las particularidades de los mismos, teniendo en cuenta los valores de la institución como el respeto de los derechos individuales y colectivos ofreciendo una atención de calidad.

TÍTULO DE LA UNIDAD:

I: Atención y satisfacción del público interno y externo.

OJETIVO GENERAL:

1. Ofrecer la mejor atención al público interno y externo logrando un nivel de mayor calidad.

Criterio de desempeño

El empleado/a será competente cuando :

1. Reconozca las particularidades del público que deba atender y lo haga con la mayor calidad.
2. Identifique las estrategias adecuadas para la atención.
3. Aplique en forma eficiente los conocimientos adquiridos utilizando las herramientas y sea capaz de fundamentar su utilización.

Evidencias

de conocimiento:

- ✓ Reconocer los aspectos que influyen en una buena atención.
- ✓ Aplicar conocimientos de reconocimiento, utilidad y conveniencia en cada situación particular.
- ✓ Identificar y explicar la/s razón/es de estrategias de comunicación para la atención al público utilizada en situaciones específicas.

por desempeño:

- ✓ Puesta en práctica del criterio de selección de distintas estrategias para la atención del público en base a las particularidades de las personas y de las demandas.
- ✓ Acciones oportunas ante distintas situaciones de conflictos
- ✓ Aplicación efectiva y de calidad del programa de atención al público según cada caso particular.
- ✓

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



✓ Manejar la carga emocional de la atención de personas en forma profesional. ✓ Elaborar los procedimientos y herramientas necesarios para la aplicación de un programa de atención a clientes internos y externos.	
Campo de aplicación: ✓ A. Todo el Personal de la UNLa sin distinción de categorías.	
Propuesta metodológica para la enseñanza: El desarrollo didáctico de este modulo se basa en situaciones de atención al público interno y externo cuya resolución propicia la formación de aptitudes definidas como objetivos. Por lo tanto se recomienda una propuesta de enseñanza que integre los conocimientos previos que de las distintas disciplinas poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo. Para este modulo, resulta adecuado implementar: - Técnicas de resolución de problemas. - Uso de simulador y análisis de casos. Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 2 semanas, distribuidas 2 hora de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.	
Entorno de aprendizaje: El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeñe cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.	



Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.

- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.

- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.

Carga horaria:

Total 6 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleado/a en planta de la UNLa.

Modulo N° II: Administración del tiempo.

Introducción:

El tiempo es uno de los recursos más apreciados, se trata de un bien que no se puede ahorrar, no retrocede y no se recuperar. El objeto de este taller se centra en mejorar la valoración del tiempo y planificar el trabajo, tanto a corto como a medio y largo plazo.

Contenidos:

Concepto del tiempo (Tiempo corto y largo plazo).

El significado del tiempo y las tres necesidades (logro, poder y afiliación).

Aplicación del test de significado del tiempo.

El tiempo y la organización:

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Universidad Nacional de Lanús

157/13

Corto plazo: tiranía del presente.

Obstáculo: temor a la ambigüedad.

Planificación del tiempo:

“La lista de Lee”.

“El diario de Drake”

“El inventario de Mackenzie”.

Duración: 3 horas, es decir 1 encuentro de 3 horas.

Propósito principal:

Es mejorar la planificación y administración del tiempo para cumplir con los objetivos de cada puesto de trabajo; teniendo en cuenta que el rendimiento de cada persona es diferente y varía a lo largo del tiempo.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



TÍTULO DE LA UNIDAD:

II: Administración del tiempo.

OBJETIVO GENERAL:

Adquirir conocimientos para lograr una conducta eficaz con el uso del tiempo.

Criterio de Desempeño

El empleado/a será competente cuando:

- ✓ Identifique elementos y circunstancias que generan un uso sistemático del tiempo e introducir las correcciones necesarias.
- ✓ Organice en forma coherente una agenda y actividades que optimizan su uso del tiempo.

Evidencias

De conocimiento:

- ✓ Identificar metas, objetivos y prioridades.
- ✓ Conocer las prácticas habituales en cuanto a la organización y planificación del tiempo.
- ✓ Conocer el ciclo vital de trabajo y adaptar la planificación del tiempo.
- ✓ Seleccionar las estrategias más idóneas para alcanzar las metas, los objetivos y las prioridades.
- ✓ Lograr habilidades suficientes en la administración del tiempo que sirvan tanto en la vida profesional.

Por desempeño:

- ✓ Planificar la tarea reconociendo las metas, objetivos y prioridades
- ✓ Coordinar la tarea con las prácticas habituales en cuanto a la organización y planificación del tiempo seleccionando las mejores estrategias más idóneas para lograr los objetivos del puesto de trabajo en el tiempo y forma esperado.
- ✓ Sistematizar la utilización de las habilidades propias en la administración del tiempo en el puesto de trabajo.



Campo de aplicación:

Personal de la UNLa

Propuesta metodológica para la enseñanza:

El desarrollo didáctico de este modulo se basa la realización de actividades y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión. El objetivo es propiciar sus aptitudes y habilidades Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas en la definición de prioridades.
- Mesas redondas o foros donde el empleado/a exprese sus propias ideas sobre la optimización.
- Análisis de casos con discusiones y debates grupales.
- Uno encuentros de 3 horas de duración.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es en parte teórico pero además fuertemente práctico, por lo tanto el ámbito a considerar es el aula con el desarrollo de casos, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes de este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Carga horaria:

Total 3 horas distribuidas en: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo el agente deberá definir un cronograma de actividades del área en la que se desempeña.

Requisitos previos:

Ser empleado/a en planta de la UNLa.



Curso: **Estrategias de Gestión Universitaria I**

Modulo N° VI: 1 - 1 Presupuesto.

Introducción:

El Presupuesto público es una estimación financiera anticipada, generalmente anual, de los egresos e ingresos de la organización, necesarios para cumplir con los propósitos de una planificación determinada. Constituye el instrumento operativo básico para la ejecución de las decisiones de política económica y de planeación.

Objetivos del Taller

El conocimiento para la realización de un presupuesto de gastos.

Contenidos Mínimos

1: Descripción General

- Qué es un presupuesto
- Gestión y procedimiento para su elaboración.
- Responsables.
- Reglas presupuestarias.

2: Principios Básicos

- Diferentes tipos de presupuestos.
- Diferentes técnicas presupuestarias.
- Cálculo de costos.

3: Control Presupuestario

- Seguimiento.
- Informe.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



- Toma de decisiones.

El dictado se completará con ejercicios y presentación de modelos

Duración: 6 hs.

TÍTULO DE LA UNIDAD: VI: 1 - 1 Presupuesto.	
OJETIVO GENERAL: Aprender los conceptos básicos para la realización de un presupuesto en relación al puesto de trabajo que desempeña cada agente.	
Criterio de desempeño	
El empleado/a será competente cuando : ✓ 1: Reconozca tipos y técnicas elementales para la elaboración de un presupuesto a través de la definición clara de los conceptos generales básicos propuestos. ✓ 2: Elabore un presupuesto según el ejercicio que se proponga.	
Evidencias	
de conocimiento: ✓ Capacidad de definir los conceptos que se presentaran en la descripción general del proceso presupuestario. ✓ Identificar los distintos tipos de presupuestos y las técnicas a aplicar. ✓ Conocimiento para el desarrollo de un cálculo de costos. ✓ Evidenciar los procesos de seguimiento, informe y toma de decisiones.	por desempeño: ✓ Aplicar los conceptos aprendidos en la elaboración del presupuesto según el caso planteado en particular al cargo que desempeña cada agente. ✓ En el sentido del punto anterior hacer un simulacro de seguimiento, informe y toma de decisiones de una propuesta presupuestaria hipotética.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Campo de aplicación:

- ✓ A. Todo el Personal de la UNLa.

Propuesta metodológica para la enseñanza:

Se trata de una conducción activa basada en la interacción y experiencia directa y planteo de caso y en la resolución de situaciones específicas del área en la que se desempeña el alumno, con el fin de propiciar la formación de aptitudes para aplicar en su puesto de trabajo. La propuesta de enseñanza debe integrar los conocimientos previos que poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo. Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas.
- Uso de simulador y análisis de casos.

Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 2 semanas, distribuidas 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeñe cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las aptitudes propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Universidad Nacional de Lanús

157/13

Carga horaria:

Total 6 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleados/as en planta que se desempeñen en tareas de categoría 4, 3 y 2 de la UNLa.

Tener aprobada la capacitación básica inicial.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Modulo N° VII: 1 – 2 Planificación Estratégica.

Introducción

“Planificar significa pensar antes de actuar, pensar con método de manera sistemática, explorar y explicar posibilidades y analizar ventajas y desventajas, proponerse objetivos, proyectarse hacia el futuro, porque lo que puede o no ocurrir mañana decide si mis acciones de hoy son eficaces o ineficaces. La planificación es la herramienta para pensar y crear el futuro”. Carlos Matus. El método PES, 1996.

Planificar estratégica significa estudiar previamente las acciones que vamos a desarrollar para llevar a cabo nuestros objetivos, teniendo en cuenta los cambios externos e internos a la organización que pudieran afectar nuestra planificación, tales como eventos inesperados, falta de información, cambios de escenarios políticos, culturales, económicos, sociales o tecnológicos, que nos pueden conducir al fracaso. Nace de la necesidad de perfeccionar esa planificación, de permitirnos a través de nuestra imaginación y creatividad escoger la opción más viable y efectiva a la hora de que ocurran situaciones generalmente inesperadas.

Objetivos del Taller: Al finalizar la actividad se espera que el cursante pueda identificar el cambio de contexto para resolver la necesidad de implementar un plan estratégico, a través de identificar los componentes de un plan estratégico y operativo teniendo en cuenta la importancia de la Visión, Misión y Valores de una organización.

Contenidos Mínimos

1: El Cambio

El proceso de cambio en las organizaciones, hacia un intento de gestionar el cambio, las modificaciones en la cultura de la organización.

La necesidad de formular y comunicar la Misión, Visión y Valores.



2. Cambios conceptuales y estrategia

Los distintos cambios que justifican el planeamiento operativo y estratégico.

El concepto de estrategia, la estrategia explícita e implícita.

3: El plan estratégico

Pasos para desarrollar un plan estratégico:

A: Diagnostico estratégico.

B: Análisis estratégico.

C: Plan estratégico propiamente dicho.

La importancia de la matriz FODA en el análisis estratégico, las estrategias FODA

El dictado se completará con planteos de casos y construcción de un análisis estratégico

Duración: 12 horas



TÍTULO DE LA UNIDAD: VII : 1 – 2 Planificación Estratégica. OJETIVO GENERAL: Mejorar el nivel de gestión del área a través de la planificación estratégica de sus acciones.	
Criterio de desempeño	
El empleado/a será competente cuando logre : 1: Comprender el cambio de contexto que dio origen a la necesidad de implementar un plan estratégico. 2: Identificar los componentes de un plan estratégico y operativo. 3: Identificar la importancia de la Visión, Misión y Valores de una organización.	
Evidencias	
de conocimiento: ✓ Capacidad de detectar los posibles cambios que originan la necesidad de elaborar un plan estratégico. ✓ Sobre los componentes de un plan estratégico y operativo, individualizar y definir cada uno. ✓ De la importancia de la Visión, Misión y Valores de la Institución.	por desempeño: 1. Realizar un diagnóstico estratégico sobre los temas de incumbencia del puesto. 2. Analizar una estrategia a seguir. 3. Definir un plan.
Campo de aplicación: Al Personal de la UNLa que desempeñe cargos en categorías 4, 3 y 2.	



Propuesta metodológica para la enseñanza:

El desarrollo didáctico de este modulo se basa en el reconocimiento de conceptos que se deberán tener en cuenta para la Planificación Estratégica y en la resolución de situaciones específicas del área en la que se desempeña el alumno, con el fin de propiciar la formación de aptitudes para aplicar en cada caso. La propuesta de enseñanza debe integrar los conocimientos previos que poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo. Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas.
- Uso de simulador y análisis de casos.

Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 4 semanas, distribuidas 2 hora de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeñe cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Carga horaria:

Total 12 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleados/as en planta que se desempeñen en tareas de categoría 4, 3 y 2 de la UNLa.
Tener aprobada la capacitación básica inicial.

Modulo N° VIII: Desarrollo y Gestión del Recurso Humanos

Introducción:

El factor humano es considerado el más importante en la determinación del grado de eficacia en las organizaciones, cualquiera sea el producto o servicios que estas presten.

Las actuales teorías sobre las organizaciones han aportado esta nueva visión para la revalorización de las personas dentro de las mismas, considerando que la organización es su personal.

En este sentido el funcionamiento de una institución, tiene mucho que ver entonces con el conocimiento, las habilidades, el trabajo en equipo, los procesos de desarrollo, la creatividad, la innovación, la experiencia, las interrelaciones y las actitudes de las personas que la estructuran.

Cuando la organización pertenece al Ámbito Público es necesario contar con una organización objetiva, profesionalizada, más eficaz y eficiente, que pueda cumplir con la prestación de servicios de calidad. La misma es responsable de generar las posibilidades para lograr el desarrollo y la promoción de sus agentes, ya que depende de sus conocimientos y competencias para brindar buenos servicios a la población.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Contenidos

1. Las funciones de gestión.

1.1 Planeamiento.

- a) Pronosticar.
- b) Establecer objetivos.
- c) Programar.
- d) Presupuestar.

1.2 Organización.

- a) Delegar.
- b) Establecer relaciones.

1.3 Conducir.

- a) Decidir.
- b) Comunicar.
- c) Motivar.
- d) Seleccionar.
- e) Desarrollar.

1.4 Control.

- a) Establecer normas de rendimiento.
- b) Medir.
- c) Evaluar.
- d) Corregir.

Duración: 9 horas, es decir 3 encuentros de 3 horas cada uno.

Propósito principal:

Mejorar la calidad de gestión del recurso humano para atender las necesidades de desempeño profesional de la Dependencia y por ende de la Institución.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Universidad Nacional de Lanús

157/13

Objetivos: Al finalizar esta actividad el participante estará en condiciones de:

- 1: Identificar las distintas funciones y factores que hacen a la gestión.
- 2: Aplicar dichas funciones y factores en su trabajo

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



TÍTULO DE LA UNIDAD:

I : Desarrollo y gestión del Recurso Humano

OJETIVO GENERAL:

Mejorar la calidad de gestión del recurso humano para atender las necesidades de desempeño profesional de la Dependencia y por ende de la Institución.

Criterio de desempeño

El empleado/a será competente cuando logre :

- ✓ 1: Identificar las distintas funciones y factores que hacen a la gestión.
- ✓ 2: Aplicar dichas funciones y factores en su puesto de trabajo

Evidencias

de conocimiento:

- ✓ Reconocer los postulados básicos a tener en cuenta para planificar.
- ✓ Aplicar criterios de reconocimiento, utilidad y conveniencia en cada situación particular.
- ✓ Identificar y explicar la/s razón/es de las estrategias de comunicación que son convenientes para cada caso en particular.
- ✓ Identificar y aplicar los conocimientos adquiridos en la gestión del factor humano.
- ✓ Elaborar procedimientos que permitan una medición del rendimiento, detección de errores y definir las necesidades para su corrección.

por desempeño:

4. Puesta en práctica del criterio de selección de distintas estrategias para la planificación, formas de delegación, conducción, comunicación y control de resultados.
5. Definir y aplicar las acciones oportunas ante distintas situaciones de conflictos del factor humano en su lugar de trabajo.



Campo de aplicación:

- ✓ A. Todo el Personal de la UNLa, en dos niveles diferenciados por personal con agentes a cargo y personal sin agentes a cargo.

Propuesta metodológica para la enseñanza:

El desarrollo didáctico de este modulo se basa en el reconocimiento de conceptos básicos para la gestión del factor humano y en la resolución de situaciones específicas del área en la que se desempeña el sujeto, con el fin de propiciar la formación de aptitudes para aplicar en cada caso. La propuesta de enseñanza debe integrar los conocimientos previos que poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo. Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas.
- Uso de simulador y análisis de casos.

Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 3 semanas, distribuidas 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeña cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Carga horaria:

Total 9 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleados/as en planta que se desempeñen en tareas de categoría 4, 3 y 2 de la UNLa.
Tener aprobada la capacitación básica inicial.

Curso: **Estrategias de Gestión Universitaria II**

Modulo N° IX: Liderazgo situacional.

Introducción:

Es la integración de tres conceptos, el estilo de liderazgo, el nivel de madurez del seguidor y las bases del poder. Describe como se comportan las personas y analizan el estilo adecuado para tratar distintas situaciones en función del desarrollo y madurez del colaborador.

El liderazgo situacional de Hersey Blanchard (1982), plantea que los líderes muestran dos dimensiones fundamentales: preocupación por la gente y preocupación por el trabajo, las cuales se relacionan con la madurez de las personas. Estas dimensiones cuando guardan relación con la madurez del grupo, se traducen en cuatro estilos de liderazgo, a saber: Participativo (comparte ideas y facilita la toma de decisiones compartidas), persuasivo (explica las decisiones y da oportunidad para clarificarlas), delegativo (descarga la responsabilidad para decidir e implementar decisiones), e instructivo (da instrucciones específicas y supervisa la ejecución). Estos estilos se relacionan con la madurez del grupo comprendida en dos factores: motivación y competencia. El liderazgo situacional sugiere el estilo que tiene más probabilidades de éxito según los diversos niveles de madurez.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



Dirigido a: Todas aquellas personas que deseen adquirir principios básicos sobre liderazgo a fin de desarrollar estrategias exitosas de conducción.

Contenidos:

- 1- Liderazgo, el concepto líder.
La función del líder en las organizaciones.
Dilemas en el liderar, teorías del liderazgo.
La teoría tradicional y las tipologías del conductor.
El líder “x” y el “y”.
- 2- La estrategia situacional del conducir.
El esquema del Hersey y Blanchard.
Las actividades del líder en relación personas y las tareas.
Las zonas de los estilos y sus características.
La madurez, la importancia de su diagnóstico.
Estrategias para la elección del estilo más adecuado de conducción.
- 3- Tácticas para una delegación eficiente.
- 4- El liderazgo y los procesos de motivación.

Duración: 9 hs.

Metodología: Activa, con planteo de casos y actividades lúdicas.

Propósito principal:

Mejorar la calidad de gestión profesional del personal con responsabilidad de liderar grupos de personas a su cargo.

Objetivos: Al finalizar esta actividad el participante estará en condiciones de:

- Identificar los distintos estilos de liderar.
- Elegir y desempeñar el más adecuado en función de cada situación laboral.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



TÍTULO DE LA UNIDAD: XI: Liderazgo situacional.	
OJETIVO GENERAL: Mejorar la calidad de gestión profesional del personal con responsabilidad de liderar grupos de personas a su cargo.	
Criterio de desempeño	
El empleado/a será competente cuando logre : 1. Identificar los diferentes tipos de liderazgo para la gestión de grupos de trabajo. 2. Reconocer las fortalezas propias identificando las características personales referidas a los tipos de liderazgo. 3. Aplicar el tipo de liderazgo mas adecuado a las circunstancias.	
Evidencias	
de conocimiento sobre: ✓ Reconocer las características propias de cada tipo de líder. ✓ Detectar las propias debilidades en las características de cada tipo de lider y transformarlas en fortalezas a aplicar en cada situación particular. ✓ Identificar y explicar la/s razón/es para aplicar cada estilo en cada caso de análisis en particular. ✓ Aplicar los conocimientos adquiridos en el tema.	por desempeño sobre: 6. Puesta en práctica del criterio de selección del tipo de líder a aplicar en cada caso. 7. Definir las propias características de líder que se poseen y desarrollar las más débiles a través de juego de roles.
Campo de aplicación: ✓ A. Todo el Personal de la UNLa con agentes a cargo.	



Propuesta metodológica para la enseñanza:

El desarrollo didáctico de este modulo se basa en el reconocimiento de conceptos básicos sobre tipos de líderes y su mejor desempeño para la resolución de situaciones específicas del área en la que se desempeña el alumno, con el fin de propiciar la formación de aptitudes para aplicar en cada caso. La propuesta de enseñanza debe integrar los conocimientos previos que poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo. Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas.
- Uso de simulador y análisis de casos.

Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 3 semanas, distribuidas 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeñe cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Carga horaria:

Total 9 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleados/as en planta que se desempeñen en tareas de categoría 4, 3 y 2 de la UNLa.
Tener aprobada la capacitación básica inicial.



Modulo N° XII: Cambio organizacional y Resistencia (adaptación).

Introducción:

Idalberto Chiavenato define: “El cambio organizacional es un conjunto de alteraciones estructurales y de comportamiento dentro de una organización”, relacionados con el cambio en las organizaciones, dos conceptos se han venido difundiendo ampliamente en las últimas décadas en los ambientes académicos y empresariales, los cuales son el Desarrollo Organizacional y la Calidad Total.

Contenido: Definición de cambio y de resistencia y temor al cambio:

A- El proceso de la resistencia al cambio en las organizaciones.

1. Análisis del tema inicial.
2. Aparición de las defensas.
3. La aceptación o negación pasiva.
4. La adaptación o rechazo.

B- Las causas más frecuentes de la resistencia al cambio:

1. La ambigüedad.
2. La falta de convicción.
3. El miedo a fracasar.
4. La crítica.
5. Falta de participación.
6. Problemas personales.
7. Otras.

C- Las manifestaciones a la resistencia al cambio.

1. El silencio.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



2. El cambio de tema.
3. La trivialización.
4. Los costos.
5. Las dudas.
6. La competencia.
7. Los conflictos.
8. Las demoras.

D- Cómo tratar las resistencias al cambio:

1. Es la participación suficiente.
2. Análisis de las raíces del problema y acciones de la dirección para minimizar la resistencia al cambio.

Duración: 6 HS.

Metodología: Activa, con planteos de casos y actividades grupales.

Propósito principal:

Mejorar la calidad de gestión profesional de los agentes con personal a cargo a través de la ampliación del nivel de adaptabilidad y la minimización de las resistencias del factor humano para atender las necesidades de la Dependencia y por ende de la Institución.

Objetivos: Al finalizar esta actividad el participante estará en condiciones de:

- 1: Señalar las faces, causas y manifestaciones de la resistencia al cambio.
- 2: Reconocer y aplicar las técnicas para disminuirlas.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



TÍTULO DE LA UNIDAD: XII: Cambio organizacional y Resistencia (adaptación). OJETIVO GENERAL: Mejorar la calidad de gestión profesional de los agentes con personal a cargo a través de la ampliación del nivel de adaptabilidad a los cambios y la minimización de las resistencias del factor humano para atender las necesidades de la Dependencia y por ende de la Institución.	
Criterio de desempeño	
El empleado/a será competente cuando pueda: 1: Señalar las faces, causas y manifestaciones de la resistencia al cambio. 2: Reconocer y aplicar las técnicas para disminuirlas.	
Evidencias	
de conocimiento sobre: ✓ Reconocer las faces en un proceso de cambio y diagnosticar sus causas para identificar las manifestaciones de resistencia a la nueva situación. ✓ Aplicar las técnicas más convenientes en los casos que se analicen. ✓ Desarrollar herramientas para tratar las resistencias y analizar los resultados de su aplicación para detectar los errores y definir las necesidades para su corrección.	por desempeño sobre: • Puesta en práctica del criterio para distinguir faces, causas y manifestaciones de resistencia a los cambios y selección de técnicas para minimizar los efectos de las mismas. • Presentar, definir y aplicar las herramientas desarrolladas.
Campo de aplicación: ✓ A. Todo el Personal de la UNLa, en dos niveles diferenciados por personal con agentes a cargo y personal sin agentes a cargo.	



Propuesta metodológica para la enseñanza:

El desarrollo didáctico de este modulo se basa en el reconocimiento de conceptos básicos para la gestión del cambio organizacional y las resistencias que se presentan por parte del personal y en la resolución de situaciones específicas del área en la que se desempeña el alumno, con el fin de propiciar la formación de aptitudes para aplicar en cada caso. La propuesta de enseñanza debe integrar los conocimientos previos que poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo. Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas.
- Uso de simulador y análisis de casos.

Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 2 semanas, distribuidas 2 hora de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeñe cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Carga horaria:

Total 6 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleados/as en planta que se desempeñen en tareas de categoría 4, 3 y 2 de la UNLa.
Tener aprobada la capacitación básica inicial.

Modulo Nº XIII: Administración del Conflicto.

Introducción:

El conflicto organizativo es un desacuerdo entre dos o más miembros de la misma debido al hecho de que han de compartir recursos escasos o realizar actividades; también puede originarse del hecho de que poseen estatus, metas, valores o ideas diferentes. También puede concebirse como el proceso que comienza cuando una de las partes se da cuenta de que la otra ha frustrado o va a frustrar alguno de sus intereses. La consecuencia es que los miembros de la organización en desacuerdo, o de una parte de la misma, procuran hacer que su causa, o punto de vista, prevalezca sobre la de los demás.

En esta situación, lo más importante es cómo se maneja el conflicto y cuáles son los resultados. Determinar si el conflicto será funcional (hacer crecer) o disfuncional (paraliza la vida organizativa).

Contenidos:

1. Conflicto, definición, el conflicto en las organizaciones, los Conflicto intrapersonal e interpersonal.
La tipología de los conflictos y las distintas estrategias clásicas de manejar el conflicto.



Universidad Nacional de Lanús

157/13

1. La solución de los conflictos.
Secuencia de análisis para superarlos.
El Esquema de K. Thomas.
La negociación como herramienta para superar los conflictos

Duración: 6 hs.

Metodología: Activa, con actividades lúdicas y planteo y simulación de casos.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos



TÍTULO DE LA UNIDAD: XIII: Administración del Conflicto.	
OBJETIVO GENERAL: Mejorar el tratamiento a las situaciones de conflicto que se presenten en la gestión cotidiana de los temas a su cargo	
Criterio de desempeño	
El empleado/a será competente cuando : • Reconocer el inicio de una situación de conflicto tanto intrapersonal como interpersonal. • Actuar adecuadamente para mediar en esas situaciones.	
Evidencias	
de conocimiento sobre: ✓ Identificar la tipología de conflictos. ✓ Reconocer y aplicar la estrategia más conveniente en cada situación particular. ✓ Elaborar procedimientos que permitan una medición del rendimiento, detección de errores y definir las necesidades para su corrección.	por desempeño: • Puesta en práctica del criterio de selección de distintas estrategias para la aplicación según la tipología del conflicto. • Definir y aplicar las acciones oportunas ante distintas situaciones de conflictos del factor humano en su lugar de trabajo. • Establecer las estrategias de corrección según los errores detectados.
Campo de aplicación: ✓ A. Todo el Personal de la UNLa con agentes a cargo.	



Propuesta metodológica para la enseñanza:

El desarrollo didáctico de este modulo se basa en el reconocimiento de conceptos básicos para reconocer las situaciones de conflicto intrapersonal y/o interpersonal y en la resolución de situaciones específicas del área en la que se desempeña el alumno, con el fin de propiciar la formación de aptitudes para aplicar en cada caso. La propuesta de enseñanza debe integrar los conocimientos previos que poseen los empleados/as favoreciendo el aprendizaje significativo.

Para este modulo, resulta adecuado implementar:

- Técnicas de resolución de problemas.
- Uso de simulador y análisis de casos.

Taller presencial de 3 horas de duración, 1 vez por semana durante 2 semanas, distribuidas 2 hora de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas.

Entorno de aprendizaje:

El carácter del presente módulo es teórico a desarrollarse en un ámbito áulico y práctico reproduciendo las condiciones y casos del área en que se desempeñe cada agente, con el equipamiento e infraestructura suficiente para poder realizar las actividades que posibiliten el logro de las aptitudes a desarrollar en este modulo.

Pautas de evaluación:

Para orientar la evaluación, se proponen algunos indicadores que pueden ser utilizados como evidencias, a partir de las cuales inferir si los empleados/as han alcanzado las capacidades propuestas en el módulo:

Selección y desarrollo de un caso específico. Presentación escrita y defensa verbal.

- Nivel de exposición de un caso específico de acuerdo a la particularidad del puesto que ocupa.
- Nivel de selección de las estrategias a aplicar.
- Calidad de la presentación y defensa del trabajo.



Universidad Nacional de Lanús

157/13

Carga horaria:

Total 6 horas distribuidas en 3 hs. Semanales: 2 horas de contenidos codificados y 1 hora de diferentes propuestas metodológicas como por ejemplo técnicas de resolución de problemas en trabajos de colaboración (propuestos por los responsables a cargo del personal).

Requisitos previos:

Ser empleados/as en planta que se desempeñen en tareas de categoría 4, 3 y 2 de la UNLa.
Tener aprobada la capacitación básica inicial.

Firma: Dra. Ana María Jaramillo Valeria Suárez Fernando Ávalos