



# FUNDALUZ XXI

Enseñamos lo que hacemos

## CATÁLOGO OFICIAL

JORNADA GERENCIAL

---

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2026

JORNADA GERENCIAL

# ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN

DURACIÓN  
20 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, participen en la resolución de los conflictos y en el desarrollo organizacional.

## OBJETIVO

- Comprender el conflicto como motor de las relaciones interpersonales.
- Mejorar la calidad, la profesionalización, con el propósito de construir estrategias innovadoras que incorporen un enfoque sistémico del conflicto.
- Aprender a elegir la modalidad adecuada para el tratamiento del conflicto en las organizaciones con relación a las demandas en juego.
- Reconocer las distintas modalidades de la negociación.

## TEMARIO

### MÓDULO I: CONFLICTO

Cuando hablamos de conflictos en las organizaciones, ¿qué queremos decir?. Los distintos tipos de conflictos en las empresas. ¿Los conflictos son positivos o negativos?. El proceso para enfrentar los conflictos. El modelo de Thomas en función de la relación y la meta. La mediación y el arbitraje.

### MÓDULO II: NEGOCIACIÓN

Definición del concepto de negociación. Planificación de la negociación: Objetivos, Información, Valores, Pronóstico. Tiempo. Negociar en función de posiciones o de intereses. Importancia de los PMA y PMD y el ser inflexible o flexible (el suave y el duro). Síntesis de los criterios básicos para una negociación efectiva, una visión del desarrollo de una negociación y de la conducta de los negociadores expertos.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

## DINÁMICA DE CARGA HORARIA:

- Módulo I: 10 horas (dos jornadas de 5 horas cada día).
- Módulo II: 10 horas (dos jornadas de 5 horas cada día).
- Ambas partes se dictan independientes una de otra en jornadas distintas.

**Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN  
12 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, tengan una relación directa o indirecta con los clientes o usuarios internos o externos.

## OBJETIVO

Este taller tiene como finalidad fortalecer la conciencia y compromiso personal / grupal para brindar un servicio superior, estimulando la toma de iniciativa para mejorar los procesos y procedimientos orientados a la satisfacción del cliente, respondiendo a las exigencias contemporáneas:

- Tomar conciencia del valor del CLIENTE.
- Reconocer la importancia de la atención y satisfacción del CLIENTE.
- Desarrollar tácticas de atención al CLIENTE en función de las características de los distintos CLIENTE.

## TEMARIO

•

### MÓDULO I: QUÉ SIGNIFICA PRIVILEGIAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Rapidez, precisión, idoneidad, comprensión y ambiente agradable. Los momentos de verdad. Tipología del empleado. Tipología de los clientes. Consecuencias de una inadecuada atención, actitud positiva vs. actitud negativa. Los problemas de comunicación cliente/empresa.

•

### MÓDULO II: COMO CLIENTE

Acude a la empresa con expectativas y que se entiende como una cultura de servicio. Componentes básicos de una cultura de servicio. El socio/cliente interno y el socio /cliente externo. La cadena de valor y comunicación eficiente.

•

### MÓDULO III: TIPOLOGÍA DE LOS CLIENTES

El dominante, el conservador, el emocional, el analítico.

•



## MÓDULO IV: COMO ATENDER A LOS CLIENTES DE ACUERDO A SU ESTILO TIPOLÓGICO.

- 

## MÓDULO V: REPRESENTACIÓN SENSORIAL DE LOS CLIENTES.

- 

## MÓDULO VI: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ATENCIÓN.

### METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

#### **Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# ATENCIÓN AL USUARIO I

DURACIÓN  
16 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Personal de supervisión y operarios que tengan la responsabilidad de atender al público.

## OBJETIVO

Finalizado el curso, los participantes serán capaces de interpretar los principios básicos de las buenas prácticas que deben aplicarse en la atención al cliente. Reconocer los diferentes clientes y establecer un buen proceso de comunicación.

## TEMARIO

- Introducción a la calidad de servicio y la atención al cliente.
- El cliente.
- Técnicas de comunicación.
- El proceso de comunicación.
- La imagen.
- Tipologías de clientes.
- Reclamos, trámites y consultas (técnicas y administrativas).

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico, teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

## ATENCIÓN AL USUARIO II

DURACIÓN  
16 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

### DIRIGIDO

Personal de supervisión y operarios que tengan la responsabilidad de atender al público.

### OBJETIVO

Finalizado el curso, los participantes serán capaces de interpretar los reclamos de los clientes, brindarles una respuesta técnica y administrativa correcta.

### TEMARIO

- Introducción a la calidad de servicio y la atención al cliente.
- Reclamos técnicos: baja tensión, alta tensión, oscilación de tensión, exceso de consumo, artefactos quemados, peligro en vía pública.
- Reclamos administrativos: recepción de facturas, suspensión de suministro, calidad de servicio, pérdidas técnicas y no técnicas.
- Trámites técnicos: solicitud de nuevo suministro, solicitud de medidores individuales, trámites según tipo de conexión.
- Trámites administrativos: cambio de titular, cambio de domicilio postal, libre deuda.
- Consultas técnicas: construcción de pilares, seguridad eléctrica, seguridad de las personas, seguridad de las conexiones.
- Consultas administrativas: lugares de pago, interpretación de la factura, convenios y formas de pago de facturas atrasadas, impuestos, recargos, consumos, factor de potencia, tarifa.

### METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico, teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

#### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO - NIVEL I

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 participantes

## DIRIGIDO

Personal que tenga contacto con el usuario: empleados, técnicos, administrativos, operadores telefónicos, mandos medios, gerentes.

## OBJETIVO

Brindar a los participantes metodologías, técnicas y herramientas simples y prácticas que permitan satisfacer las necesidades del usuario de manera eficiente, haciendo las tareas bien desde la primera vez, en el menor tiempo y al menor costo posible, ya sea de manera presencial o telefónica.

## TEMARIO

- La importancia de pensar en el usuario.
- Las necesidades humanas y sus prioridades.
- Diferencia entre un trabajador reactivo y uno proactivo.
- Comunicación y empatía.
- Conocimiento y práctica del proceso de atención al usuario.
- Beneficios de la preparación y la prevención en la atención.
- La correcta apertura del contacto con el usuario.
- Indagación de necesidades y expectativas.
- Identificación de los "momentos de la verdad".
- Presentación de la propuesta de valor.
- Acuerdo para la satisfacción del usuario.
- Despedida y seguimiento del acuerdo.
- Inteligencia emocional.
- La actitud correcta en la atención.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.



### **Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO: CULTURA WAW - NIVEL II

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 personas

## DIRIGIDO

Personal que tenga contacto con el usuario: empleados, técnicos, administrativos, operadores telefónicos, mandos medios, gerentes. Participantes del Nivel I Calidad de atención al usuario.

## OBJETIVO

Diseñar una nueva cultura "WAW!" de calidad del servicio que sorprenda gratamente al usuario a través de los procesos y procedimientos esenciales de la organización, creando experiencias y micro experiencias memorables para el usuario.

## TEMARIO

- Comprender el contexto cambiante actual del mercado en nuestro país y el mundo.
- Cultura WAW!
- Analizar las categorías del servicio: básico, esperado, deseado, inesperado.
- Diseñar las categorías del servicio diagnosticando donde estamos y donde queremos estar para sorprender al socio gratamente.
- Presentación de la propuesta de valor para cada categoría.
- Construir y experimentar la Cultura WAW!
- Empoderar nuestras habilidades y herramientas para la nueva cultura.
- Proponer mejoras en los procesos y procedimientos críticos e implantarlos a través de todo el personal.
- Potenciar la actitud para gestionar creando experiencias y micro experiencias memorables.
- Trabajar habilidades blandas incluidas en la inteligencia emocional.
- Cimentar el trabajo en equipo como base de la Cultura WAW!

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

**Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# COACHING: EL ARTE DE LIDERAR CON EFICIENCIA - NIVEL I

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 personas

## DIRIGIDO

Mandos medios, gerentes y personal que en un futuro tenga gente a cargo.

## OBJETIVO

Brindar a los participantes métodos, técnicas y herramientas de coaching y conducción que les permita mejorar las competencias de sus empleados, empoderándolos para formar equipos de alto desempeño.

## TEMARIO

- Evaluar su rol y actuar con responsabilidad.
- Incorporar de manera práctica el proceso de coaching a la gestión cotidiana.
- Manejar las fases del coaching: Analizar; Medir; Acordar; Guiar.
- Aplicar herramientas y habilidades para formar equipos de alto desempeño.
- Desarrollar e incrementar la comunicación y la empatía en el equipo.
- Construir un clima laboral entusiasta.
- Aprender a incrementar el compromiso de los colaboradores.
- Realizar reuniones motivadoras. Reconocimientos y recompensas.
- Saber hablar ante su gente siendo líderes e inspiradores.
- Utilizar un método de delegación para motivar y empoderar a su gente.
- Gestionar la inteligencia emocional propia y del equipo.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las

clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# CONCIENTIZACIÓN HACIA EL TRABAJO SEGURO

DURACIÓN  
12 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Personal de conducción, supervisión y operarios que tengan la responsabilidad de la ejecución de tareas en instalación, mantenimiento o administración.

## OBJETIVO

Generar una actitud proactiva hacia el Trabajo Seguro.

## TEMARIO

- La persona humana y la motivación en el trabajo.
- La causalidad de la conducta.
- Aplicaciones de la fórmula de la causalidad.
- Cambios en la situación.
- Cambios en la persona: La importancia de la actitud.
- Resistencia al cambio.
- Factores que determinan una personalidad accidentógena.
- La seguridad como objetivo de la empresa y de los trabajadores.
- Dispositivos comportamentales de seguridad.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

DURACIÓN  
16 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

### DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

### OBJETIVO

Partiendo de la base de que todos somos creativos, pero algunos tienen esta competencia más desarrollada que otros, haremos el desafío de autoevaluarnos para ver cuán creativos somos. Esto nos permitirá reconocer en nosotros y en los demás las cuatro grandes variables del pensamiento creativo y desarrollarlo.

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de reconocer como competencias la creatividad, la innovación y el riesgo.

### TEMARIO

- Concepto de creatividad, su relación con la innovación y la importancia del riesgo en el espacio creativo.
- La utilización eficiente de los paradigmas entre otros en la optimización de los procesos de cambio.
- El pensamiento mágico previo y el posterior al científico, y la relación de ambos al proceso creativo.
- Los modelos de pensamiento creativo.
- Aplicación al ámbito empresarial de mapas mentales y torbellinos de ideas.
- Creatividad emocional.

### METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

#### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# CULTURA INNOVADORA EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS - NIVEL I

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 personas

## DIRIGIDO

Colaboradores claves que poseen el perfil para conducción de equipos, mandos medios, gerentes, directores, consejeros.

## OBJETIVO

Brindar a los participantes de manera práctica las herramientas esenciales para implantar una cultura innovadora y eficiente en la organización.

## TEMARIO

- Conocer las causas de la resistencia al cambio del comportamiento humano.
- Asistir a sus colaboradores a cambiar.
- Comprender cuales son las dimensiones esenciales para transformar a su organización.
- KAIZEN – mejora continua.
- Crear el ámbito para que sus colaboradores participen en las mejoras.
- Obtener colaboradores preparados para la cultura innovadora.
- Técnicas para crear e innovar.
- Resolución creativa de problemas por dinámica de grupo.
- Técnica: los 6 sombreros para pensar.
- Tácticas para implementar ideas nuevas.
- Brindar seguridad a sus colaboradores.
- Obtener colaboradores que cooperan para el bien común.
- Incrementar el compromiso en sus colaboradores.
- Como implementar ideas nuevas con la colaboración comprometida del personal.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios sobre creatividad, juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

**Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# HABILIDADES DE DELEGACIÓN Y REALIZACIÓN DE REUNIONES EFICACES

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, participen en la resolución de los conflictos y en el desarrollo organizacional.

## OBJETIVO

Se espera que al finalizar esta actividad el participante esté en condiciones de:

- Identificar las variables más importantes en la organización de reuniones.
- Señalar los obstáculos que se presentan en una reunión.
- Identificar la importancia de saber delegar.

## TEMARIO

- Cuando es necesario e importante reunirse, los defectos y excesos de reuniones.
- La selección de los participantes.
- La claridad en los objetivos y tiempos.
- Los distintos momentos de una reunión: Preparación, Apertura (Análisis y Debate), Cierre y Minuta.
- Aplicación y análisis del cuestionario "como organizar una reunión".
- La delegación como componente fundamental en el éxito de la supervisión.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# HABILIDADES DE LIDERAZGO Y CONDUCCIÓN – HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

DURACIÓN  
12 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

## OBJETIVO

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de identificar los distintos estilos de liderazgo, haciéndose énfasis en la habilidad de la comunicación.

## TEMARIO

•

### MÓDULO I: HABILIDADES DE LIDERAZGO Y CONDUCCIÓN

Autoridad versus liderazgo. Estilos de liderazgo. Evaluación y desarrollo del estilo propio. Rol del jefe en procesos de cambio. Alineación con visión, misión y valores. Liderazgo y habilidades conversacionales.

•

### MÓDULO II: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

La comunicación como problema del gerente. Control de emociones. Escucha activa. Barreras de comunicación. El feedback como herramienta clave entre jefe y equipo.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# HABILIDADES PARA EL TRABAJO EN EQUIPO – HABILIDADES DE MOTIVACIÓN

DURACIÓN  
12 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Personal de conducción y supervisión que tengan la responsabilidad de la ejecución de las tareas de instalación, mantenimiento o administración.

## OBJETIVO

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de reconocer la necesidad de formar un grupo de trabajo y visualizar los obstáculos más comunes que surgen en la tarea grupal. Proveer ciertos estímulos motivacionales para que el grupo adopte un determinado comportamiento deseado.

## TEMARIO

- 

## MÓDULO I: HABILIDADES PARA EL TRABAJO EN EQUIPO

**Planificación del trabajo:** misión y objetivos. El equipo en acción y evaluación del desempeño. Organización y dinámicas de grupo.

- 

## MÓDULO II: HABILIDADES DE MOTIVACIÓN

Clasificación de necesidades. Importancia de la motivación en el equipo. Estrategias para influir y motivar efectivamente.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

### **Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# HABILIDADES PARA LA TOMA DE DECISIONES – HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN

DURACIÓN  
16 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, participen en la resolución de los conflictos y en el desarrollo organizacional.

## OBJETIVO

Se espera que al finalizar esta actividad el participante esté en condiciones identificar las distintas variantes de administrar conflictos y de la negociación eficaz.

## TEMARIO

- 

### MÓDULO I: LA ADMINISTRACIÓN DEL CONFLICTO

Definición y tipos de conflicto (intra/interpersonal). Organizaciones como ámbito conflictivo. Estrategias clásicas de manejo y solución. Esquema de K. Thomas.

- 

### MÓDULO II: LA NEGOCIACIÓN

Herramientas para superar conflictos. Ámbitos y condicionamientos (Poder, Tiempo, Espacio). Estilos negociadores. Planeamiento estratégico (Objetivos, Información, Valores, Comportamiento Proactivo, Mediación y Arbitraje).

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# HABILIDADES PARA LIDERAR CON EFICIENCIA - NIVEL I

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 personas

## DIRIGIDO

Mandos medios, gerentes y personal que en un futuro tengan gente a cargo.

## OBJETIVO

Brindar a los participantes métodos, técnicas y herramientas de conducción sobre tres habilidades esenciales: comunicación, motivación y delegación para formar equipos de alto desempeño.

## TEMARIO

- Evaluar su rol como conductor.
- Analizar herramientas para formar equipos de alto desempeño.
- La comunicación como base de la eficiencia en gestión de equipos.
- Cómo construir una estructura de comunicación eficaz.
- Diseño de políticas o normas para acciones recurrentes.
- Beneficios de la empatía y sinergia.
- Creación de un clima laboral productivo y entusiasta.
- Habilidades para motivar y reconocer colaboradores.
- Generación de reuniones motivadoras y productivas.
- Oratoria para líderes.
- Método de delegación según nivel de madurez.
- Empoderamiento y gestión de la inteligencia emocional.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará

fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet. Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# INTRODUCCIÓN A LA FORMACIÓN DE EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO

DURACIÓN  
5 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

## OBJETIVO

Un verdadero líder forma equipos de alta performance, se trata de un conjunto de personas altamente motivadas que tiene una meta concreta en que hacer, como hacerlo y porque debe hacerse. Formar un Equipo de Alto Desempeño o EAD es posible, se puede aprender, no se requieren personas especiales, sino un líder capaz, con un estilo de liderazgo situacional que genere un altísimo compromiso con los objetivos de la organización.

## TEMARIO

- Definición de Individuo, grupo, equipo y EAD.
- Concepto de líder y liderazgo situacional.
- Pasos para convertir personas en miembros de EAD.
- Compromiso organizacional y personal, visión y misión.
- Variables críticas de un Equipo de Alto Desempeño.
- Condiciones necesarias para formar un EAD.
- Evaluación final y próximos pasos.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# INTRODUCCIÓN AL TRABAJO EN EQUIPO

DURACIÓN  
12 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y coordinan equipos (Mandos medios).

## OBJETIVO

Al finalizar esta actividad el cursante estará en condiciones de:

- Reconocer la necesidad de formación de un grupo de trabajo y visualizar los obstáculos más comunes que surgen en la tarea grupal.
- Construir un código grupal.
- Identificar los roles más comunes de un grupo que trabaja.

## TEMARIO

- La vida, nacimiento, evolución y funcionamiento de un equipo de trabajo.
- La sinergia como variable crítica del equipo.
- Diferencias entre individuo, grupo, equipo y red.
- Áreas libres, privadas, ciegas y desconocidas de los miembros.
- Análisis de roles grupales (positivos y negativos).
- Los grupos de trabajo en la organización y comparativa institucional.
- Importancia del liderazgo eficiente en la formación del equipo.
- Análisis y resolución de problemas mediante planteo de casos.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

### **Virtual / Presencial.**

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# LIDERAZGO VIRTUAL

DURACIÓN  
16 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

## OBJETIVO

Gracias a la tecnología, hoy podemos formar parte de proyectos con equipos integrados por personas en distintas oficinas, en diferentes municipios o países, o en distintas partes del mundo. Es innegable el valor positivo de la misma en las posibilidades que abre para coordinar acciones con otros en pos de un objetivo común. Aunque, por otro lado, aparecen nuevas problemáticas y desafíos para gestionar.

## TEMARIO

- Cómo motivar a miembros de un equipo disperso físicamente y detectar qué los moviliza.
- Construcción de vínculos de confianza con baja presencialidad.
- Generación de sentido de pertenencia en entornos remotos o descentralizados.
- Prevención de fallas en la comunicación escrita y digital (timing, interpretación).
- Compatibilidad de culturas regionales bajo lineamientos globales.
- La matriz de la administración del tiempo.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

### Virtual.

En este modo todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# NEGOCIACIONES EFECTIVAS - NIVEL I

**DURACIÓN**  
8 horas

**MODALIDAD**  
Presencial / Virtual

**CUPO MÁXIMO**  
15 personas

## DIRIGIDO

Colaboradores claves que poseen el perfil para compras, ventas, RRHH, mandos medios, gerentes, directores, consejeros.

## OBJETIVO

Brindar a los participantes de manera práctica herramientas, métodos, tácticas y estrategias para realizar acuerdos satisfactorios con usuarios y proveedores bajo la fórmula “gano-ganas”. El propósito de esta actividad práctica es comunicarse en dos direcciones para llegar a un acuerdo entre partes cuyos intereses con frecuencia son opuestos. Basado en el modelo de negociación de la Universidad de Harvard, diseñado y dirigido por William Ury y Bruce Patton.

## TEMARIO

- Tomar conciencia del papel de la negociación en sus vidas.
- Componentes de una negociación: la gente, el problema, la propuesta.
- Negociar cooperando en condiciones difíciles.
- Preparación estratégica y obtención de beneficios.
- Los 7 Principios de Harvard: Subir al balcón, Ponerse en el lugar del otro, Intereses, Opciones, Criterios Objetivos, MAAN y Acuerdos recíprocos.
- Tácticas y Estrategias: Sorpresa, Silencio, Amague, Autoridad Limitada, Fait accompli, El bueno y el malo, entre otros.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, negociaciones con juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

JORNADA GERENCIAL

# ORATORIA Y PRESENTACIONES EFECTIVAS - NIVEL I

DURACIÓN  
8 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
10 personas

## DIRIGIDO

Colaboradores claves que hablan en público, interactuando con los medios de comunicación y/o realizando entrenamientos y formación de personal. Recursos humanos, mandos medios, gerentes, directores, consejeros.

## OBJETIVO

Entrenamiento práctico de oratoria y dinámica de grupos para conducir con éxito presentaciones, entrevistas y reuniones bajo presión. El comunicador aprenderá a transmitir ideas con claridad y convicción, creando un ambiente de confianza y participación donde la audiencia disfrute el mensaje.

## TEMARIO

- Primera impresión e imagen positiva.
- Postura, lenguaje corporal y contacto visual.
- Manejo eficaz de la voz, tonos, volumen y velocidad.
- Estructura del mensaje: Comienzo atrapante y final impactante.
- Dinámica de grupos, juegos de roles y creatividad.
- Planeamiento de la actividad y manejo del tiempo.
- Uso de ayudas visuales y presentaciones de alto impacto por PC.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

JORNADA GERENCIAL

# PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL EN LIDERAZGO Y CONDUCCIÓN DE PERSONAS (6 MÓDULOS)

DURACIÓN  
Presencial: 96 horas / Virtual: ...

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

## OBJETIVO

Fortalecer los recursos y competencias de liderazgo adquiridas por la experiencia laboral, agregando nuevos esquemas comportamentales para la conducción de equipos. Se busca lograr metas planificadas construyendo condiciones de compromiso, desarrollo y calidad de vida laboral.

## TEMARIO

- 

### MÓDULO I: LIDERAZGO Y CONFIANZA

Dinámica grupal, estilos de liderazgo y perspectiva de género.

- 

### MÓDULO II: COMUNICACIÓN Y EMOCIONES

Escucha empática y diseño de conversaciones.

- 

### MÓDULO III: LÍDER-COACH

Gestión de enojo/miedo y diagnóstico de colaboradores.

- 

### MÓDULO IV: LIDERAZGO VIRTUAL

Motivación a distancia y autogestión emocional.

-

## MÓDULO V: CONFLICTOS Y FEEDBACK

Gestión de conversaciones difíciles y técnicas psicodramáticas.

•

## MÓDULO VI: TIEMPO Y AGILIDAD

Matriz de administración del tiempo y planes de autogestión.

## METODOLOGÍA

### Programa Integral (6 Módulos).

Cada módulo contiene desarrollos conceptuales (videos/presentaciones), estímulos de aplicación (películas/desafíos), actividades de reflexión y tutoría durante todo el programa.

### Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## JORNADA GERENCIAL

# RESOLUCIÓN DE RECLAMOS - NIVEL I

DURACIÓN  
Presencial o Virtual: 8 horas.

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 personas

### DIRIGIDO

Personal que tenga contacto con el usuario: empleados, técnicos, administrativos, operadores telefónicos, mandos medios, gerentes.

### OBJETIVO

Brindar a los participantes un método práctico y simple para recepcionar, resolver y cerrar reclamos de manera eficiente, manejando los estados de ánimos propios y de los usuarios.

### TIPO DE CURSADO

Presencial / Virtual.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

### TEMARIO

- La imagen del servicio y sus consecuencias.
- Concepto gano - ganas.
- Evitar emociones negativas y conflictos.
- Conocimiento y práctica del método de resolución de reclamos.
- La habilidad de saber escuchar.
- Aplicar la empatía.
- La indagación como control.
- Ofrecer una propuesta de valor para el usuario.
- Acuerdo de satisfacción del usuario.
- Despedida y seguimiento de la resolución.
- La actitud correcta en la resolución de reclamos.

- Confirmación de la conformidad del usuario.
- La inteligencia emocional.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Para facilitar el aprendizaje de los participantes, utilizamos ejercicios, juegos de roles, dramatizaciones y otros recursos pedagógicos teórico-prácticos.

JORNADA GERENCIAL

# TALLER DE GESTIÓN Y AUTODIAGNÓSTICO (5 MÓDULOS)

DURACIÓN  
Presencial o virtual: 51 horas.

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
15 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

## OBJETIVO

Estos talleres, posibilitarán que los participantes puedan exponer problemas de gestión de las personas ante el auditorio de pares y con la ayuda y participación activa, debatirán cada tema planteado tratando de llegar a conclusiones positivas que aporten soluciones a las distintas problemáticas.

## TIPO DE CURSADO

Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## METODOLOGÍA

Se conformarán grupos no mayores de 15 personas en temas afines, el trabajo en grupo posibilita no solo la solución al problema planteado, sino que permite descubrir en los demás respuesta a sus propios conflictos.

Los participantes elaborarán su propio perfil y FODA como conductores, en dos oportunidades, al inicio de las actividades y al finalizar las mismas. Esto servirá para que cada uno de ellos pueda elaborar su propio programa de fortalecimiento y diseñar otras actividades de capacitación en Gestión.

El programa completo del taller está compuesto por cinco (5) módulos con un estimado de 51 horas de duración, para desarrollarse de manera virtual, cada módulo contiene:

- desarrollos y exposiciones conceptuales a través de videos, presentaciones diapositivas con audio, lecturas;
- estímulos diversos para luego realizar ejercicios de aplicación: fragmentos de películas, artículos, cortometrajes, historietas, desafíos;
- actividades de reflexión, ejercitación, aplicación a través de cuestionarios, preguntas, trivias, tests, análisis de casos, foros, individuales y grupales;

- actividades sincrónicas: encuentros en zoom con dinámicas específicas para despejar inquietudes;
- autoevaluación al finalizar cada módulo;
- tutoría durante todo el programa.

Se pueden elegir y profundizar cada módulo como curso separado.

## JORNADA GERENCIAL

# TALLER DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

DURACIÓN  
Presencial o virtual: 12 horas.

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

## DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

## OBJETIVO

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de identificar los distintos estilos de liderazgo y recapitularemos el estilo Transformacional. Aprenderá a reconocer y a mejorar sus habilidades como líder.

## TIPO DE CURSADO

Virtual / Presencial.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

## TEMARIO

- Liderazgo, el concepto líder.
- Los distintos estilos de liderazgo.
- Transaccional Vs Transformacional.
- Componente del liderazgo transformacional.
- Teorías de rasgo, ¿Cuáles son los rasgos que hacen a una persona un buen líder?
- Teorías de comportamiento, ¿Qué es lo que lleva a cabo un buen líder?
- Teorías de contingencia, ¿Qué influencia tiene la situación sobre un líder?
- Teorías sobre el poder e influencia, ¿Cuál es la verdadera fuente de poder de un líder?
- Aplicación de éstas teorías en el ámbito del trabajo.

## METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. Teniendo en cuenta legislaciones, normativas y pautas de seguridad vigentes.

## JORNADA GERENCIAL

# TEAM BUILDING: CONSTRUIR UNA CULTURA DE COLABORACIÓN E INNOVACIÓN

DURACIÓN  
6 horas

MODALIDAD  
Presencial

CUPO MÁXIMO  
20 personas

## DIRIGIDO

Todo el personal (equipos técnicos, administrativos, empleados y directivos) que conforman la dotación de una cooperativa, empresa o institución.

## OBJETIVO

Brindar a los participantes de manera práctica las herramientas esenciales para integrar la estructura organizacional de la empresa, construyendo una cultura e identidad compartidas. Al finalizar la jornada, los participantes habrán transitado una experiencia de integración concreta, emocional y colaborativa, generando:

- Mayor conexión interpersonal entre áreas y empresas de origen.
- Reducción de barreras culturales y prejuicios internos.
- Mejora en la coordinación y comunicación entre equipos.
- Desarrollo de confianza y visión compartida.
- Identificación de comportamientos que limitan la colaboración.
- Construcción colectiva de acuerdos de convivencia para la nueva etapa organizacional.

## TIPO DE CURSADO

Presencial (Outdoor/Indoor)

## TEMARIO

- Interdependencia real
- Resolución colaborativa de problemas
- Adaptación al cambio
- Comunicación clara
- Confianza y sincronización
- Liderazgo emergente

## METODOLOGÍA

Se utiliza una metodología experiencial y reflexiva, los participantes aprenden haciendo, lo que permite observar comportamientos, dinámicas de liderazgo, formas de comunicación y capacidad de coordinación colectiva a través de experiencias y dinámicas guiadas.

La conformación de los grupos debe garantizar la representación de las divisiones, áreas y jerarquías, y así favorecer una integración transversal y significativa.

**MATERIALES REQUERIDOS PARA LA JORNADA:**

La propuesta contempla materiales orientados a dinámicas de construcción colaborativa, coordinación grupal, creatividad e integración experiencial. Todos los elementos **SERÁN PROVISTOS POR EL SOLICITANTE**.

A). Materiales de Identificación, Organización: Artículos de librería, elementos de textura y exploración sensorial.

B). Materiales para el 'Transporte de energía': Sorbetes de plástico.

C). Materiales para Dinámicas Grupales: Mantas, cinta peligro, vendas, paletas de ping pong, lonas, pelotas, red, conos.

D). Materiales de Facilitación y Reflexión: Micrófono, parlantes, silbatos, pizarras.

E). Requerimientos Generales del Espacio: Espacio amplio, área de sombra, mesas de apoyo, sillas móviles.

## JORNADA GERENCIAL

# TRABAJO EN EQUIPO

DURACIÓN  
Presencial o virtual: 16 horas.

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

### DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, toman algunas decisiones operativas y lideren o deseen liderar equipos de trabajo.

### OBJETIVO

Al finalizar esta actividad el cursante estará en condiciones de:

- Reconocer la necesidad de formación de un grupo de trabajo y visualizar los obstáculos más comunes que surgen en la tarea grupal.
- Identificar los roles más comunes de un equipo de trabajo.
- Herramientas de liderazgo.

### TIPO DE CURSADO

Presencial / Virtual.

En el modo virtual todo el material para leer y los ejercicios para resolver, se encuentran en una plataforma virtual a la que cada persona accede con un usuario que recibe a través de su mail, en el que se informará fecha de inicio y cierre del curso. Dicha plataforma cuenta con un chat para la evacuación de preguntas. Las clases en vivo serán a través de Zoom o de Google Meet.

Cada participante debe tener una dirección de mail y acceso a cualquier dispositivo electrónico con conectividad a Internet.

### TEMARIO

• **MÓDULO 1:** Diferencia entre Trabajar en equipo y Equipo de Trabajo. Diferencia entre Grupos y Equipos. Etapas en la vida de los equipos.

• **MÓDULO 2:** Actitudes colaborativas y competitivas. Asunción y adjudicación de roles en el equipo.

• **MÓDULO 3:** Construir el sentido de propósito o visión del equipo. Herramientas de liderazgo basados en la comprensión de la dinámica grupal.

### METODOLOGÍA

El curso está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

## JORNADA GERENCIAL

# UN EQUIPO DE ÁGUILAS - NIVEL I

DURACIÓN  
20 horas

MODALIDAD  
Presencial / Virtual

CUPO MÁXIMO  
25 personas

### DIRIGIDO

Trabajadores de todas las áreas que, por su rol dentro de la organización, participen en la resolución de los conflictos y en el desarrollo organizacional.

### OBJETIVO

- Comprender el conflicto como motor de las relaciones interpersonales.
- Mejorar la calidad, la profesionalización, con el propósito de construir estrategias innovadoras que incorporen un enfoque sistémico del conflicto.
- Aprender a elegir la modalidad adecuada para el tratamiento del conflicto en las organizaciones con relación a las demandas en juego.
- Reconocer las distintas modalidades de la negociación.

### TEMARIO

#### MÓDULO I: CONFLICTO

Cuando hablamos de conflictos en las organizaciones, ¿qué queremos decir?. Los distintos tipos de conflictos en las empresas. ¿Los conflictos son positivos o negativos?. El proceso para enfrentar los conflictos. El modelo de Thomas en función de la relación y la meta. La mediación y el arbitraje.

#### MÓDULO II: NEGOCIACIÓN

Definición del concepto de negociación. Planificación de la negociación: Objetivos, Información, Valores, Pronóstico. Tiempo. Negociar en función de posiciones o de intereses. Importancia de los PMA y PMD y el ser inflexible o flexible (el suave y el duro). Síntesis de los criterios básicos para una negociación efectiva, una visión del desarrollo de una negociación y de la conducta de los negociadores expertos.

### METODOLOGÍA

Curso teórico-práctico. El taller está basado en la actividad y la participación de los asistentes mediante ejercicios, juegos, simulaciones, grupos de discusión, etc. Los participantes serán provistos de un manual del asistente.

#### DINÁMICA DE CARGA HORARIA:

- Módulo I: 10 horas (dos jornadas de 5 horas cada día).
- Módulo II: 10 horas (dos jornadas de 5 horas cada día).

- Ambas partes se dictan independientes una de otra en jornadas distintas.