

RESOLUCIÓN (CS) Nº: 71/22

FLORENCIO VARELA,

Visto las Leyes Nros. 24.521 y 26.576, la Resolución ME Nº 1154/10, el Estatuto de la UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE, el Acta (CS) Nº 001/13, la Resolución (CS) Nº 6/22, el Expediente Nº 1244/22 del Registro Sudocu de la Universidad, y

CONSIDERANDO:

Que por el Expediente citado en el Visto se gestiona la aprobación de la Diplomatura de Vinculación en Desarrollo de habilidades blandas dependiente del Instituto Ciencias de la Salud de la UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE.

Que la Diplomatura de Vinculación mencionada en el primer considerando fue solicitada por el Director del Instituto de Ciencias de la Salud de esta Universidad mediante Nota Nº 74 de fecha 22 de marzo de 2022.

Que la misma supone formar profesionales de carrera de pre-grado y grado orientados a la salud.

Que la Diplomatura de Vinculación en Desarrollo de habilidades blandas surge como instancia de trabajo articulado entre el Instituto de Ciencias de la Salud (ICS) de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, el Hospital de Alta Complejidad El Cruce (HEC) con el objeto de responder a la demanda de nuevas competencias para el desarrollo de la gestión en el ámbito de la salud.

Que en el marco de Hospital Universitario y poniendo especial foco en su vinculación y compromiso con las funciones de docencia, investigación y extensión, es que se pensó en esta Diplomatura.

Que la Unidad de Vinculación Educativa ha prestado conformidad.

Que la mencionado Diplomatura ha sido aprobada por el CONSEJO SUPERIOR de esta Universidad en su sesión de fecha del 06 de junio de 2022, según consta en Orden del Día que se adjunta al Expediente.

Que la Dirección de Dictámenes de la UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las facultades y competencias previstas en el Estatuto de la UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE.

Por ello,

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO
JAURETCHE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar la Diplomatura de Vinculación en Desarrollo de habilidades blandas dependiente del Instituto de Ciencias de la Salud de la UNIVERSIDAD NACIONAL ARTURO JAURETCHE, cuyo Plan de Estudios se adjunta como Anexo Único de la presente.

ARTÍCULO 2º: Regístrese, comuníquese y archívese.

RESOLUCIÓN (CS) N°: **71/22**

ANEXO ÚNICO RESOLUCIÓN (CS)N° 71/22**INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA SALUD**

1. Título de la Diplomatura de Vinculación. Diplomatura de Vinculación en Desarrollo de habilidades blandas

2. Presentación y marco institucional

La **Diplomatura de Vinculación en Desarrollo de habilidades blandas** surge como instancia de trabajo articulado entre el Instituto de Ciencias de la Salud (ICS) de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, el Hospital de Alta Complejidad El Cruce (HEC) con el objeto de responder a la demanda de nuevas competencias para el desarrollo de la gestión en el ámbito de la salud.

En el marco de Hospital Universitario y poniendo especial foco en su vinculación y compromiso con las funciones de docencia, investigación y extensión, es que se pensó en esta Diplomatura.

Uno de los objetivos del ICS se basa en la formación de los profesionales orientada a problemas sanitarios prevalentes de su comunidad y a promover la educación profesional continua. Esta Diplomatura viene a proponer la formación de nuevas competencias para profesionales de la salud y a profundizar habilidades que se brindan en la formación inicial.

Antecedentes

Las regiones de las américas, América Latina y el Caribe, las autoridades ministeriales y gobiernos están en busca de nuevos enfoques para construir sistemas de salud capaces de ofrecer atención de alto valor y calidad a un costo razonable y hacer frente a los retos propios como lo son los cambios socioculturales y de época; retos que demandan un compromiso conjunto de su liderazgo. Para gestionar las organizaciones de salud de manera exitosa es necesario dirigentes y mandos medios con formación técnica profesional, estratégica y operacional.

Informes del Foro Económico Mundial, la OIT, el BID, el Human Age Institute e infoJobs dan muestras de los principales cambios dados en el mundo laboral y cómo la transformación implica desarrollar habilidades blandas.

Las jefaturas o mandos medios son figuras de mayor responsabilidad sobre la organización y planificación de una institución, líderes con habilidades duras relacionadas principalmente con la formación y conocimiento específico, el uso de la memoria, la lógica. Y por otro lado las habilidades blandas, que están relacionadas con la forma en que se utiliza el conocimiento, se vinculan las personas, generando relaciones interpersonales; que el Psicólogo Daniel Goleman (2019) denomina la inteligencia emocional.

El Foro Económico Mundial, elaboró un informe complementario: Revisión y análisis de la Región, al elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2017 resaltando *la brecha de habilidades* para el trabajo en América Latina.

Para la OIT los crecientes cambios que se avecinan en el mundo laboral, trae aparejado modernizar los métodos educativos y la formación profesional poniendo mayor énfasis en el desarrollo tanto de las habilidades duras (soft skills) como las socioemocionales necesarias (soft skills).

3. Fundamentación

La transformación global que están experimentando el mundo sanitario y los cambios socioculturales de los pacientes y su familia ponen en evidencia la importancia de las llamadas "habilidades blandas" para el desarrollo profesional y organizacional.

Una investigación de la Universidad de Harvard indica que el 85 % del éxito en el desempeño de un profesional se debe al buen desarrollo de sus "habilidades blandas".

Esta demanda evidencia la brecha existente entre contar con habilidades y conocimientos técnicos, y la necesidad de contar con habilidades blandas para conectar, interactuar y generar resultados junto a otras personas, de forma colaborativa y asertiva.

71/22

El mundo tradicional en las organizaciones, sobre todo en las sanitarias, se ha privilegiado la mente por sobre las emociones; y hoy las neurociencias han puesto en manifiesto la importancia de las percepciones en la vida profesional.

Entendiendo que la formación académica y técnica, debe coexistir con la formación del conocimiento “blando” como condición indispensable.

Daniel Goleman, autor de la Obra “Inteligencia Emocional”, señala que el Coeficiente emocional representa el 80% del éxito personal y profesional de cualquier persona, frente al 20% que supone el cociente intelectual.

El objetivo de esta diplomatura es brindar una capacitación específica en habilidades blandas para el desarrollo profesional de mandos medios, a través de herramientas y elementos para desarrollar en los participantes las habilidades que construyen el éxito profesional y las relaciones interpersonales a todo nivel.

Al finalizar la Diplomatura Superior en Desarrollo de Habilidades blandas, los/as estudiantes se encontrarán capacitados/as para aplicar los conocimientos fundamentales, principios y técnicas generales de supervisión en las habilidades trabajadas.

4. Unidad académica responsable

La Diplomatura de Vinculación en Habilidades blandas se realizará en el Instituto de ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Arturo Jauretche, en la localidad de Florencio Varela.

5. Perfil del/la estudiante y requisitos de ingreso

Trabajadores/as de la salud con competencias para potenciar las capacidades del equipo bajo su mando, a través de la aplicación de las herramientas y técnicas de gestión que impacten en el desempeño, el desarrollo, el compromiso y el sentido de pertenencia de las personas a cargo.

71/22

Requisitos de ingreso

Los y las aspirantes serán trabajadores/as de diferentes áreas de los servicios de salud que acrediten haber finalizado sus estudios secundarios.

Destinatarios

Personal que se desempeñe en mandos medios en el Sector de Salud. Personal de salud que aspira a una posición de Supervisión dentro de una Organización de Salud.

7. Perfil del/la egresado/a

Trabajadores/as de la salud con competencias para potenciar las capacidades del equipo bajo su mando, a través de la aplicación de las herramientas y técnicas de gestión que impacten en el desempeño, el desarrollo, el compromiso y el sentido de pertenencia de las personas a cargo.

Al finalizar la Diplomatura Superior en Desarrollo de Habilidades blandas para el sector de salud, las personas participantes tendrán la capacidad de aplicar los conocimientos, para comunicarse efectivamente o liderar de manera asertiva. Los abordajes técnicos como las *competencias sociales* son principios fundamentales para mejorar el trabajo en equipo. El crecimiento de una organización está sujeto a la comunicación efectiva, conocimientos básicos en marketing de salud, planificación, creatividad, resolución de conflictos o liderazgo, la capacidad de dar y recibir feedback, en la mejora continua de procesos e implementación de los mismos.

8. Objetivo general

Brindar una capacitación específica en habilidades blandas para el desarrollo profesional a través de herramientas y elementos para desplegar en los participantes las habilidades que construyen el éxito profesional y las relaciones interpersonales a todo nivel.

9. Objetivos específicos

Aplicar los conocimientos fundamentales del liderazgo en la estimulación de nuevos líderes, motivando y reconociendo los aportes de los colaboradores al logro de los objetivos organizacionales.

Analizar las ventajas del entrenamiento en el proceso de productividad organizacional, identificando la importancia de la capacitación del personal, como una vía para proveer las herramientas que desarrollen su potencial en beneficio de la organización.

Manejar conocimientos fundamentales de la comunicación inteligencia aplicados al proceso en la comunicación verbal y no verbal, logrando una comunicación asertiva y el manejo y resolución de los conflictos, según procedimientos establecidos.

Aplicar los conocimientos fundamentales, los principios y técnicas generales de la gestión del cambio, acorde a los factores claves de la gestión del cambio.

10. Modalidad de dictado

La modalidad de cursada será presencial con apoyo virtual a través del campus y encuentros mediados por videoconferencias para posibilitar acercar la propuesta a profesionales de habla hispana y continuar colaborando con el desarrollo de la temática en países de la región latinoamericana.

10. Duración

Duración (1) un año.

La diplomatura se desarrollará en dos cuatrimestres, con una carga horaria de 205 horas teórico –prácticas y la realización del Trabajo Final integrador.

11. Estructura del Plan de estudios

El diseño curricular de la Diplomatura comprende el cursado de 10 módulos distribuidos en 2 cuatrimestres. Además, se contará con un espacio de tutoría y acompañamiento permanente.

Nro	Módulo	Carga horaria
1	Entendimiento del Rol	20 hs
2	Gestión de procesos y toma de decisiones	20 hs
3	Gestión de los equipos y las relaciones	20 hs
4	Herramientas de Creatividad e Innovación	20 hs
5	Gestión del Conflicto y Negociación	20 hs
6	Gestión de la Comunicación	25 hs
7	Gestión del Desempeño	20 hs
8	Gestión del Acompañamiento	20 hs
9	Marketing de Salud	20 hs
10	Calidad de Servicio y Atención	20 hs
Carga horaria total		205 hs

Contenidos Mínimos

MÓDULO 1 - Entendimiento del Rol (20 hs). ¿Qué implica Liderar? La Conducción de personas. Conducción y Generaciones. Modelos de Conducción. Liderazgo Situacional. El módulo de supervisión. Delegación.

MÓDULO 2 - Gestión de procesos y toma de decisiones (20 hs): Conceptos básicos de procesos, análisis de procesos. Tipos de actividades involucradas en los procesos. Identificación de las restricciones de un proceso. Gestión de la Innovación de procesos. Análisis sistémico de los factores de desempeño de la empresa a partir del dominio de los procesos.

MÓDULO 3 -Gestión de los equipos y las relaciones (20 hs): La dinámica

71/22

de los grupos. Trabajo en equipo y sinergia. Las "4C" del trabajo en equipo. Roles de equipo. El trabajo de trabajar en equipo. El contrato psicológico. Estilos de conducción.

MÓDULO 4 -Herramientas de Creatividad e Innovación (20 hs): Conceptos de Creatividad e Innovación. Fluidez, Flexibilidad. Pensamiento divergente y convergente. Los 9 mundos de la creatividad.

MÓDULO 5 -Gestión del Conflicto y Negociación (20 hs): Conflictos: tipos de conflictos. Niveles de conflictos. Conflictos funcionales y disfuncionales. Etapas del conflicto. Enfoques directos e indirectos para el manejo de conflictos. Negociación: Negociación e implicaciones. Modelos de negociación.

MÓDULO 6 -Gestión de la Comunicación (25 hs): ¿Qué entendemos por comunicación?. Los Canales formales e informales (físicos y virtuales) Axiomas y Principios de la Comunicación. Comunicación Gestual y Verbal. Inteligencia Emocional. Distorsiones cognitivas y emocionales. Autoconciencia, reconocimiento de emociones. Competencias Emocionales. Argumentación y oralidad. Herramientas para la Gestión de Reuniones y POE.

MÓDULO 7 -Gestión del Desempeño. (20 hs.) - Habilidades y Competencias. ¿Qué implica la medición del desempeño?. Alternativas estructuradas y flexibles. Gestión del Feedback: capacidad de dar y recibir feedback. La Construcción de la mejora continua.

MÓDULO 8 - Gestión del Acompañamiento. (20 hs.) - Del Liderazgo al Coaching. El Modelo de Coaching de Campo. Definición del estándar. Acuerdo de Expectativas. Seguimiento. Feedback. Comunicación, Planificación, Persuasión, Toma de decisiones, Manejo del tiempo, Actitud positiva, Escucha activa, Apoyo de equipo.

MÓDULO 9 - Marketing de Salud. (20 hs.) - Entendiendo el marketing. Posicionamiento. La Servucción en Salud. Endomarketing. Las Variables controlables. El modelo del Plan de Marketing para el Sector Salud. Experiencias exitosas.

MÓDULO 10 - Calidad de Servicio y Atención. (20 hs.) - El Cliente en términos de calidad (interno y externo): atención centrada en las personas. Estrategias integrales de Endomarketing. Customer Journey. Procesos de Calidad de Servicio. Momentos de Verdad. La Curva de la ira. Modalidades de Atención al Cliente.

12. Bibliografía

- Álvarez Jesús Timoteo. Manejo de la Comunicación Organizacional. Editorial: Díaz De Santos. ISBN:9788499694474
- Anzieu Jacques Didiet- Yves Martin (1971), "La Dinámica de los Grupos pequeños"
- Ayala Juan Carlos, Pérez Van Morlegan Luis. La Gestión Moderna en Recursos Humanos. EUDEBA - ISBN:9789502320137
- Carballo Roberto (2014). Innovación y gestión del conocimiento. España. Díaz de Santos.
- Colson Aurelien, Lemperur Alain, Perez Nuckel Ricardo. Método de Negociación. Editorial Granica. ISBN: 9789878358871.
- COSTA, Joan (1995). Comunicación corporativa y revolución de los servicios .Madrid: Ediciones Ciencias Sociales.
- Cravino, Luís Maria. Metáforas del Desempeño Innovación para el Desarrollo Organizacional. Temas Grupo Editorial. ISBN:9789873887635
- Fierro Evans Laura. Un aporte desde la Práctica. Coaching para Líderes. Editorial Granica - ISBN:9789506417727
- Franklin Enrique B. Krieger Mario. Comportamiento Organizacional - Enfoques Para América Latina. Editorial Pearson. ISBN:9786073202367
- Goleman Daniel (2019). Inteligencia Emocional en la Empresa. España. Ediciones B de Bolsillo.
- Hawkins Peter. Coaching y Liderazgo de Equipos. Coaching para Liderazgo

con Capacidad de Transformación. Editorial Granica. ISBN: 9789506417246.

- Katzenbach Jon R. El Trabajo en Equipo. Editorial Granica - ISBN:9789506414849
- Lazzati Santiago Editorial Granica. La Toma de Decisiones. ISBN:9789506417284
- Olaz Capitan, E. Como Trabajar en Equipo a través de Competencias. Editorial Narcea ISBN: 9788427722248.
- Peter Drucker. Liderando Personas. Editorial PROFIT - ISBN:9788416583911
- Puchol Moreno, Luis y Puchol Plaza, Isabel (2016) El libro de las habilidades directivas, cuarta edición. España. Editorial Díaz de Santos.
- Martin Moreno Elena. Gestión de Conflictos y Procesos de Mediación. IC EDITORIAL - ISBN: 9788416351534.
- Roces José Luis, Castiglioni Ariel Hernán, Cravino Luis María, Barassi Pablo Martin. Desarrollando Líderes. Temas Grupo Editorial. ISBN: 9789871826209.
- Sánchez Fuentes, Francisco (2014) Formación de líderes. Habilidades y competencias directivas, segunda edición. México. Paideia Empresarial.
- Tessi Manuel. Comunicación Interna en la Práctica. Editorial: Granica. ISBN:9789506417239
- Valenzuela González, Jaime (2016). Competencias transversales para una sociedad basada en el conocimiento. México. Tecnológico de Monterrey. Cengage Learning Editores.
- Villa Aurelio, Poblete Manuel y otros (2007) Aprendizaje basado en competencias. España. Editorial Universidad de Deusto.

13. Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Las clases se desarrollarán en un formato híbrido que consistirá en presentaciones por parte del/la docente de un conjunto de temas seleccionados. Las clases quedarán grabadas como materiales didácticos y de apoyo a la cursada. El desarrollo de la clase cuenta con orientaciones para la lectura de los materiales y la realización de actividades. La cursada tendrá una frecuencia semanal y se

recomienda a los/las alumnos/as que se contacten en el tiempo previsto, como una de las formas de participación y seguimiento de las actividades del aula.

Materiales didácticos: guías de lectura, trabajos prácticos, materiales audiovisuales, actividades de autoevaluación, de intercambio y examen final.

Para concluir el recorrido académico propuesto por la Diplomatura es requisito haber aprobado la totalidad de las asignaturas curriculares previstas y la aprobación de un Trabajo Final Integrador.

14. Cuerpo docente

La implementación de la Diplomatura de Vinculación estará a cargo del Instituto de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Arturo Jauretche.

El equipo tendrá dentro de su responsabilidad la selección de lxs docentes, la programación de las actividades, recursos didácticos para las clases, la supervisión de las evaluaciones, el registro documental de las actividades, la asistencia de los/as cursantes y los informes sobre desarrollo y evaluación del programa a ser presentado.

15. Estrategias de evaluación

Cada módulo se aprueba con una reseña en la que cada docente indicará el contenido a trabajar y su formato de presentación. Toda instancia de evaluación tendrá una instancia recuperadora en caso de ser necesaria.

Al finalizar la cursada, los/as participantes deberán entregar un Trabajo Final Integrador dentro de las fechas previstas. Las actividades evaluativas y el trabajo final integrador tendrán una instancia recuperatoria en caso de no ser aprobados.

16. Propuesta de seguimiento curricular

Se desarrollará una propuesta de seguimiento curricular para monitorear su desarrollo y en el futuro, poder implementar modificaciones de acuerdo a un

análisis periódico. Podrán incluirse previsiones de evaluación de la pertinencia de la estructura curricular, de los contenidos formativos y formas de evaluación de los estudiantes referidas al desarrollo de la Diplomatura que serán utilizadas como insumo para la mejora continua. Se realizarán herramientas pretest y post test para evaluar aspectos de comprensión, valoración e impacto, así como también el efecto y la credibilidad. Encuestas de satisfacción que se basan en la observación para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes en los diferentes módulos de la diplomatura.

17. Requisitos de asistencia y certificación

Para obtener la certificación del curso, los/las cursantes deberán cumplir con el 75% de asistencia y la aprobación de las instancias de evaluación establecidas en el punto 15.

18. Requisitos edilicios y tecnológicos y recursos áulicos

Para llevar a cabo la diplomatura se solicitará la apertura y uso del campus virtual. Para las actividades presenciales se utilizarán las aulas de la universidad.

ANEXO ÚNICO RESOLUCIÓN (CS)N° 71/22