

Diplomatura HEC-UNAJ

Desarrollo de Habilidades Blandas o Soft skills

**Para la Gestión de Gerentes, Director@s y Mandos
Medios para el sector Salud**

Estructura del Plan de Estudio

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

La Diplomatura, está integrada por Módulos compuestos por actividades presenciales y virtuales, sincrónicas y asincrónicas. Con una duración de 25 semanas (252 horas).

Nro	Módulo Carga horaria
1	Gestión de procesos y toma de decisiones 24 hs
2	Entendimiento del Rol 24 hs
3	Gestión de los equipos y las relaciones 24 hs
4	Gestión del Conflicto y Negociación 24 hs
5	Herramientas de Organización: Creatividad e Innovación 24 hs
6	Gestión de la Comunicación 36 hs
7	Gestión del Desempeño 24 hs
8	Gestión del Acompañamiento 24 hs
9	Marketing de Salud 24 hs
10	Calidad de Servicio y Atención 24 hs

Carga horaria total **252 hs**

Trabajo Final Integrador

--

Contenidos Mínimos

MÓDULO 1 - Gestión de procesos y toma de decisiones (24 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 2 - Entendimiento del Rol (24 hs). ¿Qué implica Liderar? La Conducción de personas. Conducción y Generaciones. Modelos de Conducción. Liderazgo Situacional. El módulo de supervisión. Delegación.

MÓDULO 3 -Gestión de los equipos y las relaciones (24 hs): La dinámica 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 -Gestión del Conflicto y Negociación (24 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 5 -Herramientas de Organización: Creatividad e Innovación (24 hs): Conceptos de Creatividad e Innovación en organizaciones . Fluidez, Flexibilidad. Toma de decisiones: Pensamiento divergente y convergente, Resolución de conflictos.

MÓDULO 6 -Gestión de la Comunicación (36 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 Procedimiento Operativo Estandarizado (POE).

MÓDULO 7 - Gestión del Desempeño. (24 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. (24 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. (24 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. (24 hs.) - El usuario en términos de calidad (interno y externo): atención centrada en las personas. Estrategias integrales de Endomarketing. Experiencia de las personas. Procesos de Calidad de Servicio. Momentos de Verdad. La Curva de la ira. Modalidades de Atención a las personas

Trabajo Final Integrador - Entrega y aprobación del TFI

Sistema 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.