



CENAPOR
Centro Nacional de Capacitación Portuaria

Puerto Buenos Aires



PUERTO BUENOS AIRES

CENAPOR

CARTILLA

CURSOS DE CAPACITACIÓN

CARTILLA DE CAPACITACION

REPUBLICA ARGENTINA

El **Centro Nacional de Capacitación Portuaria** realiza las siguientes actividades de capacitación

MICROINFORMÁTICA

NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN
<u>Sistema Operativo Windows</u>	12 Horas
<u>Microsoft Excel</u>	20 Horas
<u>Microsoft Word</u>	12 Horas
<u>Internet</u>	4 Horas
<u>Diseño Power Point</u>	20 Horas

Los mencionados cursos se realizan de acuerdo a las necesidades operativas de la población de alumnos, puede ser tanto de mañana o de tarde, el cupo para los alumnos en informática se limita a dos (2) por computadora.

CURSOS DE OPERATORIA PORTUARIA

NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN
<u>Recibidor De Cargas</u>	20 Horas
<u>Estibador</u>	20 Horas
<u>Operadores De Grúa Eléctrica</u>	40 Horas
<u>Operador De Grúa Móvil</u>	40 Horas
<u>Conductor de Motoestibadoras</u>	40 Horas
<u>Recepción, Control, y Entrega de Contenedores</u>	8 Horas
<u>Curso Básico Portuario</u>	20 Horas
<u>Mercancías Peligrosas</u>	8 Horas
<u>Curso de Formación de Instructores</u>	60 Horas

RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN
<u>Comunicaciones Escritas en la Empresa</u>	20 horas.
<u>Taller de Redacción de Documentos Escritos</u>	20 horas
<u>Introducción a las estrategias del coaching en la organización</u>	20 horas
<u>Aprendizaje Organizacional</u>	20 horas
<u>El Comportamiento Organizacional: Enfoques Teóricos y Análisis</u>	20 horas
<u>Manejo y Resolución del Conflicto en la Organización</u>	20 horas
<u>Toma de Decisiones</u>	20 horas
<u>Las Habilidades Sociales en el Trabajo Cotidiano de una Secretaria</u>	20 horas
<u>El Ejercicio de la Motivación y la Responsabilidad en el Quehacer Organizacional</u>	20 horas
<u>El Desarrollo y la Ejercitación de Competencias en la Actividad Organizacional</u>	20 horas
<u>Cultura de Trabajo en Equipo</u>	20 horas
<u>Estrategias para el Trabajo en Equipo</u>	20 horas
<u>La Dinámica de Grupos en la Organización</u>	20 horas
<u>Los Caminos del Liderazgo</u>	20 horas
<u>La Comunicación en Organizaciones Competitivas: Motor para la Transformación</u>	20 horas
<u>La Competitividad en Gestiones Empresariales</u>	20 horas
<u>Aprendizaje y Comunicación en la Empresa: Una mirada para aprender a generar conocimientos y habilidades comunicacionales</u>	20 Horas
<u>El Proyecto Laboral y las Situaciones de Estrés</u>	20 Horas
<u>Las Redes Sociales como Eje para el Fortalecimiento de los Vínculos en el Contexto Laboral</u>	20 Horas
<u>Estrategias de Capacitación para afrontar Situaciones de Cambio o de Inestabilidad Laboral</u>	20 Horas
<u>Análisis de los Accesos Náuticos a los Puertos de la Cuenca del Plata</u>	20 Horas
<u>La Capacidad de Negociación en Empresas de la Comunidad Portuaria</u>	20 Horas
<u>Metodologías de Gestión en Empresas de la Comunidad Portuaria</u>	20 Horas
<u>Operador de Negocios y Marketing Internacional y su Inserción en Empresas de la Comunidad Portuaria</u>	20 Horas
<u>Implementación del Marketing en Empresas de la Comunidad Portuaria</u>	20 Horas
<u>Negociación Efectiva y Resolución de Conflictos en Empresas de la Comunidad Portuaria</u>	20 Horas
<u>Análisis de los Accesos Terrestres a los Puertos de la Cuenca del Plata</u>	20 Horas
<u>Responsabilidad de los Mandos Medios: COMERCIO INTERNACIONAL</u>	20 Horas

AREA: MICROINFORMATICA

Curso: Sistema Operativo Windows

1 - **Objetivo:** al termino del curso de introducción a Windows, el participante estará en condiciones de interpretar y operar en forma correcta la computadora, utilizando Windows como sistema operativo, usando las herramientas adecuadas para procesar la información, controlar y configurar los dispositivos periféricos y saber operar los accesorios provistos por el programa.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y empleados

3 – **Resumen de contenidos:**

- La PC, elementos que la componen
- Encendido
- Sistema operativo Windows
- Funciones de pantalla, Comandos, Menús, Uso de herramientas más comunes
- Trabajo con archivos y carpetas
- Administración de la información, uso de disco rígido y disquetes,
- Herramientas de sistema.

4 - **Duración del curso:** 12 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra/ Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Microsoft Excel

1 - **Objetivo:** al termino del curso de Excel, el participante estará en condiciones de realizar planillas electrónicas de cálculo, interpretando el uso de las herramientas del programa en ejercicios de cálculo, confección de gráficos y elaboración de bases de dato, en forma correcta en la computadora.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y empleados

3 – **Resumen de contenidos:**

- Encendido de la PC
- Introducción al Microsoft Excel
- Funciones de pantalla, comandos, menús, uso de herramientas más comunes,
- Tipos de datos que utiliza la planilla de cálculo
- Características del área de trabajo de una planilla de cálculo
- Cálculo, Funciones matemáticas más comunes
- Elaboración de planillas, utilización de los formatos en la planilla de cálculo
- Grabación, impresión y eliminación de archivos en una planilla de cálculo
- Elaboración de gráficos, Personalizar formatos e imprimir.

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra/ Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Microsoft Word

1 - **Objetivo:** al termino del curso el participante estará en condiciones de interpretar y operar en forma correcta las herramientas del programa en la elaboración de documentos con diferentes niveles de dificultad, utilizando distintos formatos para el texto, inserción de imágenes, gráficos, texto artístico etc.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y empleados

3 – **Resumen de contenidos:**

- Encendido de la PC, ingreso al programa
- Introducción al procesador de textos
- Funciones en pantalla, comandos, menús, herramientas más comunes
- Redacción de texto, grabación e Impresión de documentos
- Aplicación de formatos en el procesador de textos
- Elaboración de texto artístico con el WordArt
- Insertar imágenes, uso de la barra de imagen, de dibujo etc.

4 - **Duración del curso:** 12 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra/ Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Internet

1 - **Objetivo:** Conocer en detalle las herramientas necesarias para la correcta utilización de Internet

2 - **Población Objetivo:** Personal Interno y Externo a AGP

3 – **Resumen de contenidos:**

- Navegación
- Cómo funciona Internet
- Las direcciones en Internet
- Conexiones
- Acceso Telefónico:
- Cómo conectarse a Internet
- Traspaso de datos
- Usando Internet Explorer:
- Descripción de la pantalla principal
- Contenido de la página
- ¿Qué es una dirección URL?
- ¿Qué es un hipervínculo?
- Sitios Favoritos
- Impresión de una página
- Guardar una página
- Guardar imágenes
- El correo electrónico
- Microsoft Outlook Express:
- Descripción de la Pantalla Principal
- Configuración de Microsoft Outlook Express
- Barra de Herramientas
- Enviar un mensaje nuevo de correo electrónico
- Responder un mensaje
- Reenviar un mensaje
- Enviar y recibir
- Eliminar
- Libreta de direcciones
- Leer mensajes del correo electrónico
- Agregar contactos a la Libreta de Direcciones
- Filtrar los mensajes de entrada
- Imprimir un mensaje
- Archivos Adjuntos
- Chat
- Web mail
- Diferencias principales entre el Correo electrónico común y el Web mail
- Crear una dirección de Web mail
- Consulta de mensajes
- Crear mensajes nuevos
- Leer mensajes recibidos

4 - **Duración del curso:** 10 horas

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra/ Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional



Curso: Microsoft Power Point

1 - **Objetivo:** al termino del curso el participante estará en condiciones de interpretar y operar en forma correcta las herramientas del programa en la elaboración de documentos con diferentes niveles de dificultad, utilizando distintos formatos para el texto, inserción de imágenes, gráficos, texto artístico etc.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y empleados

3 – **Resumen de contenidos:**

- Encendido de la PC, ingreso al programa
- Introducción al procesador de textos
- Funciones en pantalla, comandos, menús, herramientas más comunes
- Redacción de texto, grabación e Impresión de documentos
- Aplicación de formatos en el procesador de textos
- Elaboración de texto artístico con el WordArt
- Insertar imágenes, uso de la barra de imagen, de dibujo etc.

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra/ Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



AREA: OPERATIVA PORTUARIA

Curso: Recibidor de Cargas

1 - **Objetivo:** al finalizar el siguiente plan de estudios, el participante estará en condiciones de desarrollar en forma correcta las principales funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo definido como “recibidor de cargas”, “tarjador” o “capataz portuario”.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y trabajador

3 – **Resumen de contenidos:**

- Responsabilidades de la función de recibidor
- Asistencia y puntualidad
- Provisión de útiles
- Cumplimiento de las Normas de Seguridad e Higiene vigentes
- Atención a las instrucciones especiales
- Fomento de buenas relaciones humanas
- Seguridad de la carga

Comunicación de novedades

- Procedimientos operativos
- Utilización de documentos básicos
- Conocimiento de los documentos que se utilizan en su sector (índices de mercaderías, recibos, remitos, volantes o cualquier otro formulario a determinar)

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra/ Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los horarios son de acuerdo a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.

El presente curso consta de tres módulos instruccionales.



Curso: Curso de Estibador

1 - **Objetivo:** el presente curso tiene como principal objetivo, que el estibador o tarjador, conozca a la perfección las características de las diferentes cargas, su manipuleo y forma de estiba, tipos de buques y dimensiones, como así también el conocimiento de las medidas de seguridad e higiene en el trabajo que se relacionan con sus tareas.

2 - **Población Objetivo:** Operarios y obreros del área portuaria, y de transporte.

3 – **Resumen de contenidos:**

El contenido del curso esta compuesto de dos módulos instruccionales.

- La carga y sus características
- El buque y sus características

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Operadores de Grúas Eléctricas

1 - **Objetivo:** al finalizar el curso el participante será capaz de utilizar diferentes tipos de grúas eléctricas, operando en el traslado de la grúa, la carga y descarga de cajones, bolsas, cargas a granel, paquetes de madera, contenedores, etc. Usando los diferentes accesorios suplementarios, que se adaptan para cada tipo de carga cumpliendo con las normas de higiene y seguridad en el trabajo correspondientes a la actividad.

2 - **Población Objetivo:** Dirigido al nivel trabajador y operarios especializados.

3 – **Resumen de contenidos:**

- Control previo de la herramienta de trabajo, detalle de los elementos a tener en cuenta para una correcta inspección
- Procedimiento para la correcta puesta en marcha del equipo
- Pasos a seguir para el correcto traslado de la grúa
- Maniobras básicas para las operaciones de carga y descarga de mercaderías
- Mantenimiento del equipo
- Seguridad e higiene en el trabajo, normas vigentes para la actividad

4 - **Duración del curso:** 40 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Curso para Operador de Grúa Móvil

1 - **Objetivo:** al finalizar el curso, el “operador de grúa móviles” estará capacitado para operar con las grúas montadas sobre camión realizando tareas de movimiento de tubos, cajones, tambores, contenedores, trabajos con graneles utilizando grapa, etc. capacitándose para trabajar tanto en la zona portuaria como fuera de ella, cumpliendo en todos los casos con las normas de higiene y seguridad en el trabajo, normas de tránsito y el reglamento interno (normas de uso de la empresa.)

2 - **Población Objetivo:** Dirigido al nivel trabajador y operarios especializados

3 – **Resumen de contenidos:**

- Control previo de la herramienta de trabajo, detalle de los elementos a tener en cuenta para una correcta inspección
- Procedimiento para la correcta puesta en marcha del camión.
- Pasos a seguir para el correcto traslado y estacionamiento de la grúa montada sobre camión
- Procedimiento para la correcta puesta en marcha de la grúa montada sobre camión
- Maniobras básicas para las operaciones de carga y descarga de mercaderías
- Mantenimiento del equipo
- Seguridad e higiene en el trabajo, normas vigentes para la actividad.

4 - **Duración del curso:** 40 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Curso para Conductor de Motoestibadoras

1 - **Objetivo:** al finalizar el curso el “conductor de motoestibadoras” estará capacitado para realizar con el autoelevador las maniobras de manejo y prácticas en el movimiento de distintos tipos de mercancías, como por ejemplo tubos, cajones, tambores, bobinas contenedores etc. tanto en la zona portuaria como fuera de ella, cumpliendo en todos los casos con las normas de higiene y seguridad en el trabajo, normas de tránsito y el reglamento interno, (normas de uso de la empresa).

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y trabajador

3 – **Resumen de contenidos:**

- Control previo del autoelevador, detalle de los elementos a tener en cuenta para una correcta inspección
- Puesta en marcha y traslado del autoelevador
- Ejercitación de manejo del autoelevador, maniobras generales
- Ejercitación en maniobras con carga de diferentes tipos
- Seguridad e higiene en el trabajo, normas vigentes para la actividad.

4 - **Duración del curso:** 40 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Recepción, Control y Entrega de Contenedores

1 - **Objetivo:** el participante de éste curso estará capacitado para recibir, controlar y entregar contenedores identificando características técnicas, medidas y tipos de contenedores, interpretando los distintos códigos impresos, realizando una correcta inspección de averías de acuerdo a las normas dictadas por organismos nacionales e internacionales que rigen el uso del contenedor. Además estará en condiciones de controlar / verificar la documentación pertinente al uso del contenedor y a la mercadería que transporta en los movimientos de comercio de importación y exportación.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, trabajador y operarios especializados

3 – **Resumen de contenidos:**

- Características generales de un contenedor
- Materiales utilizados en la construcción de un contenedor
- Diferentes tipos de contenedores utilizados
- Medidas, normas generales
- Partes que componen un contenedor
- Codificación internacional
- Control de averías
- Documentación vigente (Índice de mercaderías, recibo de intercambio y otros documentos a determinar que se utilicen en el movimiento de contenedores)
- Seguridad e higiene en el trabajo, disposiciones específicas para la actividad.

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.



Curso: Curso Básico Portuario

1 - **Objetivo:** los participantes deberán conocer las diferentes mercaderías, tipos de embalajes, las herramientas que se utilizan en el traslado de la mercancía de un sector a otro, la infraestructura portuaria y su zona de influencia.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, especializados y trabajador

3 – **Resumen de contenidos:**

- Clasificación de los diferentes tipos de mercadería
- Clasificación de los distintos embalajes utilizados para contener mercaderías
- Herramientas utilizadas en el manejo de mercaderías
- Clasificación de los transportes utilizados en el movimiento de mercaderías
- Infraestructura portuaria

- Características de las Instalaciones.
- Seguridad e higiene en el trabajo, normas relacionadas con el manejo de mercaderías

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.

El presente curso consta de tres (3) módulos instruccionales dirigidos a todo el personal que tenga relación directa con los puertos,



Curso: Mercancías Peligrosas

1 - **Objetivo:** al termino del curso, el participante estará capacitado para: identificar las sustancias y definir su peligrosidad, calificar mercancías peligrosas y determinar su ubicación el almacenamiento. Adecuar las áreas de almacenamiento para la recepción y entrega de carga peligrosa. Controlar la estiba de carga peligrosa. participar activamente en emergencias que involucren mercaderías peligrosas.

2 - **Población Objetivo:** Nivel medio, y trabajador

3 – **Resumen de contenidos:**

- Identificación de sustancias peligrosas
- Simbología utilizada en la identificación de mercaderías peligrosas
- Grado de peligrosidad de las sustancias peligrosas
- Calificación de mercancías peligrosas
- Normas de segregación para las mercaderías peligrosas
- Areas adecuadas para el almacenamiento
- Control de estibas de cargas peligrosas
- Acciones de control y emergencias con mercancías peligrosas.
- Normas de seguridad e higiene en el manejo de la mercadería peligrosa

4 - **Duración del curso:** 8 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructores:** Luis Becerra

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa – Tradicional

Horario: los cursos están adaptados a las necesidades operativas y condiciones de trabajo.

Curso: Formación de Instructores



- 1 - **Objetivo:** Conocer y aprender a fondo todos los conocimientos que implican al Instructor, tomar los principales conceptos, técnicas y herramientas que el mismo requiere y utiliza.
- Instruir a operarios calificados en el uso de la herramienta en relación a la capacitación en tareas inherentes a los quehaceres portuarios.
 - Optimizar y generar hábitos favorables o útiles para una realización más plena en el escenario laboral.

2 - **Población Objetivo:**

Operarios y Administrativos que deseen dar los pasos necesarios para aprender las nuevas estrategias o técnicas de trabajo individual y en grupo.

Personal interesado en optimizar sus competencias laborales, ya habiendo finalizado la educación media (secundaria); o no. En éste último caso, se exigirá el haber completa satisfactoriamente los estudios primarios y tener una buena lectura también se pretenderá afianzar la correcta utilización de técnicas de estudio y modalidades de aproximación al objeto de aprendizaje.

Profesionales que deseen dar los pasos como Instructor e impartir sus conocimientos entrenando, cumpliendo y haciendo cumplir lo necesario para conocer nuevas estrategias de trabajo o técnicas de trabajo.

Personal interesado en optimizar sus competencias laborales.

3 – **Resumen de contenidos:**

EJES DE TRABAJO:

Trabajo en Equipo
Pensamiento Lateral
Pensamiento Lógico
Saber Preguntar
Saber Decir “No”
Técnicas de Estudio

4 - **Duración del curso:** 60 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Manuel Suncheski

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa

AREA: RECURSOS HUMANOS

Curso: Comunicaciones Escritas en la Empresa



Destinatarios

Personal de áreas cuya gestión requiere la permanente utilización y conformación de documentos escritos en computadora, como vía de comunicación y gestión operativa.

Objetivos

- Afianzar el dominio de conocimientos y destrezas para la comunicación escrita en ámbitos organizacionales
- Disponer de estrategias de trabajo para la confección de comunicaciones escritas a través del uso de la computadora

Contenidos

- A) El proceso de comunicación en las empresas
 - I) Estilos de comunicación
 - II) Comunicación organizacional: sus objetivos en el contexto del cambio
 - III) Comunicación efectiva en contextos de cambio: funciones, elementos
 - IV) habilidades interpersonales y de comunicación

- B) Técnicas de comunicación en las empresas
 - I) Técnicas para mejorar la comunicación escrita, utilizando el ordenador como herramienta de trabajo: elaboración de comunicaciones escritas:
 - carta
 - nota/ nota múltiple
 - memorándum
 - providencia
 - acta
 - parte
 - informe
 - II) Técnicas para una comunicación orientada al mejoramiento de las relaciones laborales y los resultados

Metodología de Enseñanza

La capacitación tendrá un marco eminentemente participativo. Se vincularán aspectos teóricos del desarrollo conceptual, con aplicaciones prácticas, utilizando el ordenador. A tales efectos, se realizarán ejercitaciones individuales en la computadora. Se entregará un manual (por participante) con el desarrollo teórico - práctico de los conceptos desarrollados.

Requisitos: Dominio básico de Windows/ Word/ Outlook

NORMATIVA DE REFERENCIA:

ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

“Elaboración, Redacción y Diligenciamiento de Proyectos de Actos y Documentos Administrativos”

Instructores: Prof. Luis BECERRA/ Lic. Alicia GASOL VARELA

Carga Horaria: 20 Hs.



Taller: Redacción de Documentos Escritos

¿Cómo agregar valor a las comunicaciones escritas?

¿Qué elementos comunicacionales posibilitan el agregado de valor?

Introducción

El mundo de las organizaciones y el conocimiento de la gestión laboral en los distintos ámbitos de trabajo requiere que día a día perfeccionemos el estilo de transmisión de información, así como también las propias competencias para elaborar, redactar y comprender la narrativa de los documentos que cotidianamente son objeto de tratamiento en las diferentes áreas de gestión organizacional mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

La elaboración de documentos administrativos en la computadora requiere de una redacción precisa, y acorde a las diferentes demandas y destinatarios, así como también plasticidad y ductilidad en el tipeo para su confección final. El estilo de redacción de un documento debe sustentarse en una sólida consistencia argumental, en el marco de su articulación semántica y sintáctica.

Si no comprendemos aquello que deseamos transmitir, difícilmente lograremos comunicarlo de manera fidedigna a un tercero, y este comprenderlo en el sentido que motivó la transmisión informativa inicial.

El lenguaje se presenta como un espacio mediador de relevancia que permanentemente pone en juego las propias habilidades en la elaboración de documentos, en la confección de reclamos o solicitudes, así como también en la comprensión/ aceptación y convencimiento respecto de las ideas y proyectos innovadores.

La consistencia argumental de una comunicación escrita es la carta de presentación que posibilita afianzar contactos y enriquecer el propio estilo comunicacional. Determinadas propuestas resultan atractivas cuando su contenido despierta interés en el público destinatario y cuando su estilo de redacción consolida el marco adecuado para entender y lograr que el propio mensaje sea comprendido no solo por el emisor, sino también por otros destinatarios. Estos aspectos posibilitan que las comunicaciones escritas sean motivadoras, comprensivas, legibles y eficaces (para el logro de los fines organizacionales).

Objetivos

- Desarrollar habilidades comunicacionales para la redacción de diferentes documentos
- Afianzar la adquisición de destrezas mediante el uso de la computadora

Programa

El programa enfatiza la necesidad de afianzar el talento para las comunicaciones escritas en el marco de una permanente organización y estructuración de los textos escritos en la computadora.

Contenidos

- El proceso de redacción de textos: ¿Cómo presentar por escrito una idea?
- El objetivo de los textos: Distintos ejemplos (Interesar/ Informar/ Vender/ Acordar/ Negociar/ Generar Confianza)
- El contenido: ¿Cómo definirlo? - ¿Cómo estructurarlo?
- Los estilos de redacción: Adecuación al destinatario/ al ámbito/ al objetivo
- La gramática y la ortografía
- El lenguaje de la redacción

Duración: 20 Hs.

Instructores: Prof. Luis Becerra/ Lic. Alicia M. Gasol Varela



Curso: *Introducción a las Estrategias del Coaching en la Organización*

1 - **Objetivo:** Conocer a fondo el nuevo enfoque que implica el coaching y aprender los principales conceptos, técnicas y herramientas que el coaching requiere y utiliza.

- Reducir reacciones disfuncionales en la relación con los demás.
- Mitigar carencias o necesidades cognitivas, vinculadas al procesamiento y elaboración de información o datos.
- Optimizar y generar hábitos favorables o útiles para una realización más plena en el escenario laboral.

2 - **Población Objetivo:**

Profesionales que deseen dar los pasos necesarios para conocer nuevas estrategias o técnicas de trabajo individual y en grupo.

Personal interesado en optimizar sus competencias académico – laborales, ya habiendo finalizado la educación media (secundaria); o no. En éste último caso, se pretenderá afianzar la correcta utilización de técnicas de estudio y modalidades de aproximación al objeto de aprendizaje.

Profesionales que deseen dar los pasos necesarios para conocer nuevas estrategias o técnicas de trabajo individual y en grupo.

Personal interesado en optimizar sus competencias académico – laborales, ya habiendo finalizado la educación media (secundaria); o no. En éste último caso, se pretenderá afianzar la correcta utilización de técnicas de estudio y modalidades de aproximación al objeto de aprendizaje.

3 – **Resumen de contenidos:**

EL COACHING

Introducción: Antecedentes, desarrollos actuales

Definición de Coaching

Su aplicación en la empresa: Objetivos

Metodología: Fases

La Función de las Ejercitaciones Prácticas

EJES DE TRABAJO:

Autoestima - Auto y Heteropercepción

Trabajo en Equipo

Pensamiento Lateral

Pensamiento Lógico

Saber Preguntar

Saber Decir “No”

Técnicas de Estudio

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Aprendizaje Organizacional

Introducción

Actualmente la eficiencia de la organización no resulta sólo del desarrollo individual de cada área, sino de la sumatoria de todos los sectores y del logro de una visión de conjunto.

El programa de este curso enfoca principalmente los alcances y fundamentos del aprendizaje organizacional sin descuidar el aporte que realiza el aprendizaje individual y los cambios en el contexto de las empresas.

Con el material de lectura se trabaja sobre la base de reflexiones que explican qué son las organizaciones de aprendizaje, según la teoría desarrollada por Peter Senge, y cuáles son las nociones básicas de la gerencia del conocimiento, a partir de los aportes de diferentes autores.

El curso ofrece una visión actualizada de los temas claves de la gestión y desarrollo de las organizaciones. Los recursos humanos se han convertido en un factor estratégico clave para enfrentar los cambios, y es necesario que las personas comprendan la necesidad de adecuarse a la flexibilidad que hoy en día se demanda.

El curso enseña a conocer y analizar los principales fenómenos de aprendizaje en las organizaciones, distinguiendo formas de enfrentar problemas y de orientar el cambio.

Estas líneas revelan algunas direcciones para encarar el trabajo cotidiano que ayudarán a “aprender mejor”.

- 1 - **Objetivo:** El objetivo del curso se centra en mostrar a los participantes la importancia de incorporar a la práctica laboral cotidiana los procesos de generación de conocimiento en el marco de la cultura de la Organización.
- 2 - **Población Objetivo:** Dirigido a profesionales y personal gerencial.
- 3 - **Resumen de contenidos:**
 - Aprendizaje Organizacional: Concepto. Fundamentación Teórica
 - La Organización que Aprende
 - Procesos de Generación Cognoscitiva: Llevar las Ideas a la Práctica
 - Como Implementar un Proceso de Aprendizaje Organizacional
 - El Cambio Organizacional
- 4 - **Duración del curso:** 20 horas.
- 5 - **Carga diaria horaria:** A determinar
- 6 - **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela
- 7 - **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Comportamiento Organizacional

Introducción

La propuesta de este curso es contribuir a elaborar espacios de intervención compartida, que convoquen a la participación en un clima de permanente intercambio y concientización acerca de la importancia de los comportamientos en el desarrollo de la gestión organizacional.

Las personas, las estructuras organizacionales, las tecnologías en tanto recursos con los que se trabaja, y el entorno laboral resultan características centrales para la creación y modificación de pautas de comportamiento organizacional.

1 **Objetivo:** El objetivo es el comprender por qué las personas se comportan de determinada forma en sus trabajos, y entender cómo pueden todos en la organización trabajar con mayor efectividad al ritmo de las permanentes reestructuraciones y en el marco de la competencia global.

Facilitar los procesos de generación de conocimiento a través del establecimiento de una cultura que valore y comparta el uso del conocimiento en la Organización.

2 **Población Objetivo:** Dirigido a profesionales y personal de diferentes gerencias

3 **Resumen de contenidos:**

- Comportamiento Organizacional: Concepto
- Variables de Trabajo: Productividad – Ausentismo – Satisfacción en el Trabajo
- Fundamentación del Comportamiento Individual y Grupal
- Habilidades y Atributos para el desarrollo de la Organización
- El Aprendizaje: Valores – Actitudes y Satisfacción en el Trabajo
- Motivación
- Estilos de Comunicación
- La Cultura Organizacional

4 **Duración del curso:** 20 horas.

5 **Carga diaria horaria:** A determinar

6 **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Manejo y Resolución del Conflicto en la Organización

1 **Objetivo:** El objetivo es conocer la necesidad de dar soluciones constructivas a la situación de conflicto. El eje del curso se centra en la necesidad de canalizar respuestas efectivas al conflicto.

2 **Población:** Dirigido a profesionales y personal de diferentes gerencias

3 **Resumen de contenidos:**

- El Conflicto: Concepto
- Estilos de Comunicación y Conflicto en la Cultura Organizacional
- Tipos de Conflicto
- Conflicto Organizacional
- Ética y Conflicto
- Educación y conflicto: Conflictos ambientales, comunitarios, laborales

4 **Duración del curso:** 20 horas.

5 **Carga diaria horaria:** A determinar

6 **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Toma de Decisiones

1 - **Objetivo:** El objetivo es brindar una aproximación al conocimiento del proceso de toma de decisiones y facilitar la transferencia de lo aprendido a la realidad laboral del participante

2 – **Población:** Dirigido a profesionales y personal de diferentes gerencias (principalmente involucrados en la toma de decisiones de la cotidianidad laboral)

3 – **Resumen de contenidos:**

- Análisis de las variables que inciden en la toma de decisiones
- La toma de decisiones individual y en grupo: Características de la decisión individual, Características de los niveles de participación de un grupo en la toma de decisiones
- La toma de decisión individual: FASES: planteamiento, información y consulta, deliberación, decisión, comunicación, ejecución, seguimiento y control.
- La toma de decisiones en grupo: Formas de tomar la decisión. El consenso
- El seguimiento y control de las decisiones aportadas: La función de control o seguimiento, Actuaciones para un control efectivo, Requisitos de la función de control, La técnica de control individual , Técnicas de control de los propios grupos.

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Las Habilidades Sociales en el Trabajo Cotidiano de una Secretaria

Introducción:

La eficacia de la gestión gerencial depende, en gran parte, del apoyo y del conocimiento que las secretarías brindan a los gerentes. Este curso ha sido diseñado con el objetivo de contribuir a la formación y desarrollo de la secretaria en su gestión.

Con tal propósito el énfasis de la capacitación está sustentado en el logro de recursos humanos eficaces, dinámicos y con capacidad de liderazgo, que estén preparados para asumir diariamente todo tipo de desafíos específicos del ámbito de actuación laboral

1 - **Objetivo:**

- o Desarrollar habilidades para el diseño y ejecución de comunicaciones escritas
- o Desarrollar conocimientos y competencias para el adecuado cumplimiento de la función secretarial

2 – **Población:** Dirigido a Secretarías de Gerencia

3 – **Resumen de contenidos:**

- El concepto de la comunicación.
- Comunicación Escrita y Correspondencia Comercial: Estructura de la Carta. Tipos de carta. Circulares y mailings. Ofertas. Informes.
- Comunicaciones internas.
- Documentación asociada a las reuniones.
- Internet.
- Comunicaciones breves. Escritos oficiales.
- Tratamiento de la información confidencial.
- Prácticas administrativas. La oficina.
- Clasificación y ordenación de documentos. Material y sistemas de archivo.

- Relaciones Públicas y Protocolo: La imagen personal y la imagen de empresa. Las fuentes de información. Relación con los medios. Las relaciones públicas en el contexto general de la comunicación. Hablar en público. Protocolo.
 - Organización Empresarial. Clasificaciones y tipos de Empresa.
 - Las funciones directivas. Organigrama y desorganigrama.
 - La cultura empresarial. Concepto y conclusiones.
 - El cliente: concepto tradicional.
 - Las expectativas.
 - Revisión periódica de la Estrategia.
- 4 - **Duración del curso:** 20 horas.
- 5 - **Carga diaria horaria:** A determinar
- 6 - **Instructores:** Lic. Alicia m. Gasol Varela
- 7 - **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: El Ejercicio de la Motivación y la Responsabilidad en el Quehacer Organizacional

- 1 - **Objetivo:** Contribuir a la formación y desarrollo de la Secretaria en su gestión
- 2 - **Población:** Dirigido a Personal de Gerencias. Jefe de Depto. Profesionales.
- 3 - **Resumen de contenidos:**
- El concepto de la motivación.
 - Desarrollos Actuales. Los Aportes de Abraham Maslow.
 - Las expectativas y Creencias.
 - Revisión periódica de la Estrategia.
- 4 - **Duración del curso:** 20 horas.
- 5 - **Carga diaria horaria:** A determinar
- 6 - **Instructores:** Lic. Alicia M. Gasol Varela
- 7 - **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: El Desarrollo y la Ejercitación de Competencias en la Actividad Organizacional

Introducción:

Compartir el día a día de trabajo y sus desafíos es la base para el desarrollo laboral de los recursos humanos en la empresa. Si al esfuerzo cotidiano se le suma la necesidad de actuar con agilidad y creatividad ante los cambios, esto nos lleva a reflexionar sobre la necesidad de contar con herramientas útiles para poder enfrentar contextos altamente inciertos como los actuales.

El programa de trabajo propone sensibilizar al participante sobre la necesidad de mejorar las propias competencias de trabajo, como estrategia de mejoramiento y competitividad de la propia performance (aprendizaje, actualización y mejora) en el contexto de la organización .

Las competencias requeridas ante momentos de inestabilidad y cambios implican un permanente ejercicio de la capacidad de comprensión y análisis, así como el manejo de herramientas específicas.

Las herramientas que se trabajarán en este curso permiten implementar estrategias que se articulan con los procesos y modelos de gestión actual de los espacios laborales.

- 1 - **Objetivo:** Proporcionar a los participantes fundamentación teórica de los conceptos claves para el desarrollo y ejercicio de competencias organizacionales.
- 2 – **Población:** Dirigido a Personal de Gerencias. Profesionales.
- 3 – **Resumen de contenidos:**
 - Conceptos básicos de la Organización.
 - Las Organizaciones en el mundo del cambio. Competencias
 - Concepto de Competencia Organizacional
 - Las Actitudes y las Aptitudes en el quehacer organizacional
 - La Capacitación en las Organizaciones Laborales como motor para el entrenamiento de la performance del trabajador.
- 4 - **Duración del curso:** 20 horas.
- 5 – **Carga diaria horaria:** A determinar
- 6 – **Instructores:** Lic. Alicia M. Gasol Varela
- 7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Cultura de Trabajo en Equipo

- 1 - **Objetivo:** El curso pretende que los participantes conozcan las funciones principales de los líderes de equipos, y que logren generar habilidades para trabajar en equipo, seleccionando las estrategias que resulten más eficaces en cada situación.
- 2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, que habitualmente utilice el trabajo en equipo, como motor de la actividad laboral cotidiana, o que sientan la necesidad de implementarlo
- 3 – **Resumen de contenidos:**
 - Diversidad vs. homogeneidad en los equipos: ventajas y desventajas
 - La importancia de construir la autoeficacia.
 - Definiciones Teóricas propuestas por diferentes autores acerca de la Dinámica del Trabajo en Equipo..
 - Trabajo colaborativo.Trabajo grupal.
 - Equipo y grupo de trabajo.
 - Importancia del trabajo en equipo.
 - Características, funciones y beneficios de los equipos de trabajo.
 - Clasificación de los equipos
 - Etapas de desarrollo de los equipos de trabajo.
 - La necesidad de implementar reglas y un código de conducta en los equipos de trabajo
 - Comunicación en los equipos de trabajo
- 4 - **Duración del curso:** 20 horas.
- 5 – **Carga diaria horaria:** A determinar
- 6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela
- 7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Estrategias para el Trabajo en Equipo

- 1 - **Objetivo:** Lograr una aproximación teórico – práctica al conocimiento de las estrategias de Trabajo en Equipo, para que el participante pueda implementarlas en su cotidianeidad laboral..

2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, que habitualmente utilice el trabajo en equipo, como motor de la actividad laboral cotidiana, o que sientan la necesidad de implementarlo

3 – **Resumen de contenidos:**

- Las Técnicas del Trabajo en equipo en el marco de la función pública.
- Posibilidades y Herramientas de Instrumentalización
- La cultura en la organización pública y el comportamiento de equipo.
- Comunicación y trabajo en equipo.
- Habilidades de comunicación facilitadoras del trabajo en equipo.
- Comunicación en situaciones de conflicto.
- Técnicas para el manejo de la tensión.

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: La Dinámica de Grupos en la Organización

1 - **Objetivo:** Generar habilidades para que los participantes vean facilitada la inserción en la dinámica de trabajo grupal, en contextos organizacionales. La capacitación también pretende favorecer la resolución de conflictos comunicativos que se generen a nivel laboral, a partir de repensar diferentes modalidades de actuación desde la praxis..

2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, personal administrativo y Secretarios de Gerencias.

3 – **Resumen de contenidos:**

- ¿Qué es un Grupo? Definiciones de grupo
- Orientaciones Teóricas
- Como Influye el grupo en la conducta laboral individual
- Por qué se unen las personas en grupo
- Funciones y clasificación de los grupos
- Etapas de formación del grupo
- Características de un grupo: Objetivo, Estructura, Roles y liderazgo, Estatus, Normas, Cohesión

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: Los Caminos del Liderazgo

1 - **Objetivo:** Construir una visión de liderazgo que inspire al equipo a cumplir objetivos trascendentales para enriquecer el contexto de su actividad laboral cotidiana.

2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, personal administrativo y Secretarios de Gerencias.

3 – **Resumen de contenidos:**

- El liderazgo: Concepto
- Estilos de Liderazgo
- Concepto de Liderazgo Tradicional
- El liderazgo en el Contexto de Mercados Competitivos
- El Rol del Empresario Lider en un Contexto de Cambio

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: La Comunicación en Organizaciones Competitivas: Motor para la Transformación

Introducción:

El curso brinda un panorama conceptual y práctico del proceso de comunicación en organizaciones altamente expuestas a mercados competitivos.

En el transcurso de las actividades se trabajarán los objetivos del proceso comunicacional ante la inminencia del cambio, poniendo énfasis en estilos y estrategias de trabajo, pero fundamentalmente en la capacidad para afrontar los cambios.

La comunicación es la herramienta del crecimiento de la empresa y, por ello, en el marco de la competitividad se consolida como proceso permanente que da sentido a la actividad de los recursos humanos

Un mejor conocimiento de las características del proceso de comunicación en las empresas, puede contribuir a que muchas personas adopten una posición más crítica y exigente, en relación a lo que debería ser la comunicación en el espacio de trabajo.

Por otra parte, la comprensión del fascinante mundo de la comunicación puede inducir a algunos a recorrer y preguntarse sobre las infinitas posibilidades para comunicarnos unos con otros, en el transcurso de la vida profesional e interpersonal.

El curso presenta una selección de temas que serán abordados a nivel teórico y práctico. Estos temas serán objeto de actividades diversas, y constituyen un soporte importante en el proceso de aprender a aprender habilidades comunicacionales en el contexto de las organizaciones competitivas actuales.

1 - **Objetivo:** Construir estrategias comunicacionales en el marco de la competitividad que nos plantean las organizaciones de hoy.

2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, personal administrativo y Secretarios de Gerencias.

3 – **Resumen de contenidos:**

- Concepto de Comunicación Empresaria
- Los objetivos de la comunicación en contextos de cambio
- Estilos para una Comunicación Eficaz
- Contextualización del Proceso de Comunicación en la Empresa
- La Competitividad como Marco para el Desarrollo de las Estrategias Organizacionales
- El Cambio y la Transformación
- Competitividad Vs. Cooperación

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

- 5 – **Carga diaria horaria:** A determinar
6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela
7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa



Curso: La Competitividad en Gestiones Empresariales

Introducción:

La competitividad se convierte actualmente en un concepto dinámico y cambiante. Este concepto se vuelve imprescindible para el logro de una exitosa gestión que promueva el desarrollo y el crecimiento organizacional.

El cambio operado en los últimos años en el ámbito laboral hace necesaria la actualización permanente en materia de gestión de recursos humanos. Por eso, es necesario coordinar esfuerzos para enriquecer el capital más importante que poseen las organizaciones: las personas que forman parte de su acontecer.

La comunicación se perfila como el proceso central sobre el cual se sustenta la tarea de coordinar esfuerzos y el objetivo de crear habilidades sociales para recorrer los nuevos escenarios de gestión y competitividad en las empresas.

1 - **Objetivo:** El curso pretende que el participante conozca la incidencia del factor “competitividad” en el “aquí y ahora” de las empresas. De esta manera, el curso busca promover que a partir de su contextualización sea factible repensar el concepto de “competitividad”, adicionando nuevas creencias y enriqueciendo expectativas previas.

2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, personal administrativo y Secretarios de Gerencias.

3 – Resumen de contenidos:

- El Concepto de Competitividad en el marco de la Empresa de Hoy
- El “Cambio Organizacional”
- Factores Impulsores de la Situación de Cambio
- Factores Generadores de Competitividad
- La Competitividad como Herramienta para el Cambio Organizacional
- La Competitividad como Marco para el Desarrollo de las Estrategias Organizacionales

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

- 5 – **Carga diaria horaria:** A determinar
6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela
7 – **Metodología de Enseñanza:** Participativa

Curso: Aprendizaje y Comunicación en la Empresa: Una Mirada para Aprender a Generar Conocimientos y Habilidades Comunicacionales

Introducción

Este programa enfoca el aprendizaje organizacional y las habilidades necesarias para su desarrollo, tanto a nivel individual como grupal, en el contexto de grupos de trabajo.

El material de lectura incorpora reflexiones que explican que son las organizaciones de aprendizaje, según la teoría de Peter SENGE, y cuáles son las nociones básicas de la gerencia del conocimiento.

El curso ofrece una visión actualizada de los temas claves de la gestión y desarrollo de las organizaciones. Enseña a conocer y analizar los principales fenómenos de aprendizaje en las organizaciones, distinguiendo formas de enfrentar problemas y de orientar el cambio.

Estas líneas revelan algunas direcciones para encarar el trabajo cotidiano que ayudarán a “aprender mejor”, sobre la base del proceso de comunicación y el desarrollo de técnicas para mejorar la comunicación en las empresas.

Al finalizar el curso, el participante contará con los conocimientos básicos del desarrollo organizacional para su aplicación en la actividad laboral cotidiana. Se habrá enriquecido en materia de conocimientos, tanto teóricos como prácticos, y estará en condiciones de comprender la importancia de generar una cultura de aprendizaje en la empresa, donde la transferencia y multiplicación del conocimiento tengan por finalidad convertir las cogniciones en capital organizacional.

1 - Objetivo:

El curso está diseñado con el objetivo de que los participantes:

- Conozcan herramientas técnicas y operativas para enfrentar con éxito los procesos de aprendizaje y comunicación en la empresa.
- Desarrollen habilidades de aprendizaje en el contexto de la labor cotidiana.
- Desarrollen condiciones para la aplicación efectiva de las herramientas y estrategias de comunicación en el ejercicio de su actividad laboral.

2 - Población: Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias, personal administrativo y Secretarios de Gerencias.

3 – Resumen de contenidos:

Modulo 1: el aprendizaje organizacional

I) concepto y fundamentación teórica del proceso de aprendizaje en la empresa:

- A) introducción
- B) concepto de aprendizaje
- C) ¿por qué aprendizaje organizacional?
- D) utilidad práctica de los conocimientos adquiridos

li) ejes de trabajo para fortalecer el proceso de aprendizaje en la empresa

- A) la organización que aprende: conceptos de aprendizaje organizacional
- B) las fases del cambio organizacional
- C) cómo implementar un proceso de aprendizaje organizacional

lii) capacitación y aprendizaje organizacional

Modulo 2: habilidades y problemas de aprendizaje organizacional

I) habilidades de aprendizaje organizacional: clasificaciones

- 1º clasificación de habilidades de aprendizaje
- 2º clasificación de habilidades de aprendizaje

li) problemas de aprendizaje en la organización: clasificación de barreras (Peter Senge)

Yo soy mi puesto

El enemigo eterno

La ilusión de hacerse cargo

La fijación en los hechos

La parábola de la rana hervida

La ilusión de que se aprende con la experiencia

El mito del equipo administrativo

lii) los procesos de generación cognoscitiva: llevando las ideas a la práctica

Modulo 3: comunicación

I) el proceso de comunicación en las empresas

li) estilos de comunicación

lii) recomendaciones para una comunicación eficaz

Iv) comunicación organizacional: sus objetivos en el contexto del cambio

V) comunicación efectiva en contextos de cambio: funciones, elementos

Vi) contextualización del proceso de comunicación en la empresa

Vii) habilidades interpersonales y de comunicación para profesionales

Modulo 4: técnicas de comunicación y conceptos aplicativos

I) técnicas para mejorar la comunicación escrita

li) técnicas para una comunicación orientada al mejoramiento de las relaciones laborales y los resultados

lii) la competitividad como marco para el desarrollo de las estrategias organizacionales

Iv) el concepto de la dona invertida (Charles Handy)

Modulo 5: las organizaciones de aprendizaje

I) el aprendizaje y la comunicación en la sociedad del conocimiento

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 - **Carga diaria horaria:** A determinar

6 - **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 - **Metodología de Enseñanza:**

Las actividades tendrán un marco eminentemente participativo. Se vincularán aspectos teóricos del desarrollo conceptual, con aplicaciones prácticas. A tales efectos, se realizarán ejercitaciones grupales, y se utilizará el retroproyector como soporte auxiliar. Se entregará un manual (por participante) con el desarrollo teórico - práctico de los conceptos desarrollados.



Jornadas de Actualización: El Proyecto Laboral y Las Situaciones de Estrés

1- Introducción:

El ser humano transita a lo largo de su vida laboral, por situaciones tensas o imprevistas, frente a las cuales se torna cada vez más necesario disponer de recursos que permitan afrontar esos momentos.

Las personas comparten muchas horas de trabajo en las organizaciones, y la mayoría de las veces esto incrementa la necesidad de que surjan presiones y demandas de todo tipo. Ante estas situaciones, se torna prioritario tomar decisiones acertadas, resolver problemas, y fundamentalmente escuchar las complejidades que se presentan, para poder recomendar líneas de acción o decisión. En este contexto se torna prioritario conocer a que variables nos enfrentamos y de qué recursos disponemos para atenuar la incertidumbre y favorecer predisposiciones ante los cambios.

Estas jornadas ofrecen un espacio para trabajar la forma de afrontar estas situaciones de cambio, y cómo ello incide en la configuración del proyecto laboral, en el fortalecimiento de redes sociales, y en el pensar qué estrategias delinear o configurar para momentos de transición.

1 - Objetivo:

- Conocer la influencia de los factores actitudinales en la configuración del proyecto laboral.
- Brindar a los participantes herramientas de trabajo para afrontar con éxito situaciones de estrés.

2 – Población: Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias

3 – Resumen de contenidos:

El desarrollo del rol profesional: Esquema de Roles.

Estilos de autoridad y cambios culturales.

El contexto de la experiencia y los factores actitudinales.

La batalla contra el estrés.

Causas del estrés: riesgo y vulnerabilidad.

Pautas preventivas.

4 - Duración del curso: 20 horas.

5 – Carga diaria horaria: A determinar

6 – Instructor: Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – Metodología de Enseñanza: Se realizarán ejercicios interactivos de reflexión (grupales/ individuales)



Jornadas de Actualización: Las Redes Sociales como Eje para el Fortalecimiento de los Vínculos en el Contexto Laboral

1 - Objetivo:

Crear un espacio de reflexión para evaluar la importancia de las redes sociales en las organizaciones laborales.

Intercambiar experiencias, vivencias y dudas respecto a la importancia de fortalecer los vínculos en el contexto de trabajo.

2 – Población: Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias

3 – Resumen de contenidos:

Concepto de redes sociales.

La relación de las personas con su tarea: problemas y logros.

Creando condiciones adecuadas de trabajo: habilidades y dificultades.

Los vínculos en el contexto laboral.

4 - Duración del curso: 20 horas.

5 – Carga diaria horaria: A determinar

6 – Instructor: Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Se realizarán ejercicios interactivos de reflexión (grupales/ individuales)



Jornadas de Actualización: Estrategias de Capacitación para Afrontar Situaciones de Cambio o Inestabilidad Laboral

1 - Objetivo:

- Poner en contacto al participante con estrategias de capacitación para afrontar momentos de inestabilidad y situaciones de cambio.
- Transferir a la acción las estrategias aprendidas, implementando para ello una modalidad interactiva, por medio de juegos y actividades de trabajo.

2 – **Población:** Dirigido al Personal de las diferentes Gerencias

3 – Resumen de contenidos:

- Comunicación interpersonal
- El respeto de las diferencias
- El elogio de la tolerancia
- Creación de contextos favorables para afrontar los cambios
- Estrategias de capacitación

4 - **Duración del curso:** 20 horas.

5 – **Carga diaria horaria:** A determinar

6 – **Instructor:** Lic. Alicia M. Gasol Varela

7 – **Metodología de Enseñanza:** Se realizarán ejercicios interactivos de reflexión (grupales/ individuales)



Taller: Análisis de los Accesos Náuticos a los Puertos de la Cuenca del Plata

1. Introducción:

El destino de un puerto esta en las aguas. Del control que tengamos sobre esas aguas depende su competitividad y destino final.

Para nosotros, (los RR. HH. de un gran puerto) el puerto depende también de nuestro nivel de conocimiento sobre todas las circunstancias que lo rodean, tanto como del nivel de compromiso que podamos demostrar para con el, en cualquier momento.

La defensa de un gran puerto, nuestro Puerto, demanda respuestas.

El Seminario-Taller de entrenamiento rápido y otros que ofrecemos, conforman una oportuna contribución para alcanzar los claros objetivos que proponemos.

2. Duración: Una sesión de 4 horas

4. Cantidad de Instructores: Señores Luis Becerra – Víctor Tell

5. Metodología de Entrenamiento: Se trabaja bajo modalidad de taller , contemplándose acciones grupales.

6 Resumen de contenidos:

Identificación Geográfica de las áreas sujetas al análisis cuanti-cualitativo:

- a) Limite Marítimo del Río dela Plata. Acuerdos vigentes.
- b) Canalización troncal a partir de Pontón Recalada
- c) Acceso Puerto Montevideo y Puerto Pta de Sayago (En Construcción)

- d) Canal Martín García y su vinculación hidroviál.
- e) Isla Martín García. Acuerdo Argentino-Uruguayo sobre Soberanía Territorial.
- f) Puertos Río Uruguay. Conflictos con la Rep. Argentina por incumplimiento contractual.
- g) Canal Mitre y su vinculación hidroviál. Acceso Complejo Portuario Dock Sud
- h) Acceso Puerto Buenos Aires Hidrovía Paraguay-Paraná Cuenca del Plata. Límites

Contenidos Temáticos Generales

- a) Dragado Balizamiento, Boyado y Señalización de las Vías Navegables. Servicios Hidrográficos
- b) Movimiento Marítimo en el Río de la Plata. Estadística y Control de Naves en Tránsito.
- c) Convenio Argentino Uruguayo sobre Río Uruguay y la Isla Martín García
- d) Cuenca del Plata. Las Economías Regionales y su trascendencia en el Comercio Internacional. Intereses y Proyección Geopolítica.
- e) Cuenca del Plata. Represas y Embalses. El Caso del Pantanal Matogrosense.
- f) Las Hidrovías en la Cuenca del Plata
- g) Presente y futuro probable de los Puertos Argentinos en la Cuenca del Plata.
- h) Puerto de Aguas Profundas en el Río de la Plata. Impactos socioeconómicos.
- i) Competitividad Portuaria Sudamericana. Puertos Hub y Puertos Feeders.
- j) Transporte Marítimo Internacional. Las rutas Oceánicas. Canal del Nordeste y de Panamá.



Taller: La Capacidad de Negociación en Empresas de la Comunidad Portuaria

1. Objetivos:

La Resolución de Conflictos nos enfrenta a todos en diversos procesos de negociación. Algunos de ellos muy fáciles. Otros difíciles. Unos rutinarios y otros extraordinarios. Negociamos en familia. En el club, En la Empresa.

De todos ellos se deduce una conclusión muy simple. Es necesario saber negociar. Las personas, tanto como las Empresas, están siempre en la incertidumbre de saber si sus negociaciones para resolver un conflicto han sido bien conducidas y también, no estar seguros de cómo conducir las futuras. Lo cierto es que están en las negociaciones en situación de angustia, porque desconfían de su "capacidad de negociación"

Este Seminario propone un entrenamiento intensivo destinado a los RR.HH de una gran empresa de servicios, sobre prácticas de "Negociación Efectiva" contemplándose especialmente las diferentes situaciones que caracterizan a las empresas de la Comunidad Portuaria.

2 Resumen de contenidos

- La responsabilidad de los Mandos Medios en las Empresas de la Comunidad Portuaria
- Negociación Efectiva. Su inserción en el Plan de Marketing Integral
- Conceptos básicos de Negociación Efectiva. La Capacidad de Negociación.
- El Conflicto. El Acuerdo. El entendimiento. El Negociador y la Contraparte.
- Estilos de Negociación. Secuencia de una Negociación. Los Mandos Medios y la Negociación.

- Metodología de Negociación Efectiva. El Método de la Escuela de Leyes de Harvard.
 - Perfil del Buen Negociador. Negociando con gente difícil.
 - Trabajos Prácticos: “Cómo formar Negociadores en una Empresa de la Comunidad Portuaria”
- 3 **Duración:** 20 horas.
- 4 **Cantidad de Instructores:** Dos (2) señores Luis Becerra-Victor Tell
- 5 **Metodología de Enseñanza:** Expositiva-Deliberativa y Modalidad Taller. Acción individual con medios informáticos.



Taller: Metodologías de Gestión en Empresas de la Comunidad Portuaria

- 1 **Objetivos:**
Con un enfoque hacia la integración operativa de la organización portuaria y en el marco de un Plan Integral de Marketing, este “seminario-taller” propone un entrenamiento intensivo sobre diversas metodologías para optimizar la capacidad de gestión de los Mandos Medios, aplicables a toda empresa que se caracterizan por la necesidad de RR.HH especializados para la prestación de servicios múltiples, como es el caso de un gran puerto.
- 2 **Duración:** 20 horas
- 3 **Metodología de entrenamiento:** Se trabaja bajo modalidad de taller, contemplándose acciones individuales y grupales.
- 4 **Instructores:** Sres. Luis Becerra y Victor Tell
- 5 **Resumen de contenidos:**
Introducción:
- Responsabilidad de los Mandos Medios.
 - Velocidad de Cambio
 - Metodologías de Gestión y Productividad
 - Reingeniería de Gestión
 - La filosofía y práctica del “JIT” (Justo a Tiempo)
 - El Proceso de Mejora Continua.
 - Desarrollo de la Calidad de Servicios hacia el mercado. Método “QFD” para evitar gastos comerciales.
 - Instrumentos de Resolución de Conflictos internos y externos. La Conciliación. La Mediación. La Negociación. El Arbitraje.



Taller: Operador de Negocios y Marketing Internacional y su Inserción en Empresas de la Comunidad Portuaria

1. **Objetivos:**
Insertar la gestión del “Operador de Negocios y de Marketing Internacional” en Empresas de la Comunidad Portuaria para elevar la capacidad de gestión en cuestiones del Comercio Internacional, especialmente en el tratamiento de los “Servicios de Logística Integral” para Exportadores e Importadores.

La hipercompetitividad global impone una expresión global: “cada vez es tarde más temprano”

La capacidad de agregar valor a los servicios que presta una empresa de la comunidad portuaria, depende también de nuestra propia competitividad personal, ya que la espiral expansiva debe comenzar por uno mismo.

De lo individual a lo grupal. De lo simple a lo complejo. De lo fácil a difícil.

La especialización que se propone, a través de un seminario de entrenamiento rápido, contribuye al mejoramiento de la capacidad de gestión en cuestiones inherentes al Comercio Internacional y a los servicios de logística integral que demandan exportadores e importadores por igual.

2. **Duración:** 20 horas

3. **Participantes:** Preferentemente Mandos Intermedios-

4. **Instructores:** Sres Luis Becerra – Victor Tell(2)

5. **Metodología de Enseñanza:** Especialización a través de seminarios de entrenamiento rápido.

6 **Resumen de contenidos:**

.Introducción

El Comercio Internacional en el marco de las nuevas Relaciones Económicas Internacionales.

Implicancias del proceso de Integración Regional (MERCOSUR) y de la globalización de los mercados.

Estudio Comparado de las estructuras existentes en el MERCOSUR para prevalecer en el ámbito de las Negociaciones Internacionales.

- El caso Brasil
- El caso Chile
- Planeamiento Estratégico y cómo promocionar servicios de Empresas de la Comunidad Portuaria.
- Necesidad de servicios diferenciados para ganar Clientes Empresarios.
- Cómo organizar un Departamento de Comercio Exterior en una Empresa de la Comunidad Portuaria.
- Cómo operar las secuencias de “marketing” tendientes a identificar “nichos de mercados” existentes en el Exterior, con miras a la promoción de los servicios portuarios.
- Cómo organizar la participación en Ruedas de Negocios y en Ferias-Exposiciones para promoción de los servicios portuarios y/o empresarios de cualquier sector



Taller: Implementación del Marketing en Empresas de la Comunidad Portuaria

1 **Objetivos:**

Este seminario-taller propone la administración de herramientas de marketing, entrenando a los participantes en su utilización en relación a la Operatoria Portuaria y a la multiplicidad de servicios que demanda el Mercado.

El uso del marketing se ha incrementado con la necesidad de los países exportadores de colocar su producción en el extranjero o de asegurar liderazgo en el mercado nacional y regional.

La Operatoria Portuaria no está ajena al marketing. Se observa que en numerosas empresas portuarias se han creado departamentos para mejorar servicios,

captar clientes y asegurar, en definitiva, el más alto nivel de capacidad de gestión y de negociación, sin lo cual, no se puede responder satisfactoriamente a las exigencias de mercados hipercompetitivos, caracterizados por cambios traumáticos y permanentes, como es y ha sido siempre, el mercado de servicios portuarios. El participante realizará una adecuada aproximación al “manejo y control” de estas herramientas y cómo deben aplicarse en relación a los servicios de un gran puerto.

2 **Duración:** 20 horas

3 **Metodología de Enseñanza:** Se trabaja bajo criterios de “taller” con medios informáticos, contemplándose acciones individuales y grupales.

4 Instructores. Sres. Luis Becerra y Victor Tell

5 Resumen de contenidos:

- Introducción al Marketing de Servicios Portuarios. Concepto de marketing moderno.
- Calidad del Servicio Portuario. El Puerto en el sistema portuario. Análisis del Entorno Portuario
- Competitividad Portuaria. Estrategias competitivas. Ventajas competitivas y Ventajas comparativas
- Definición del producto portuario. Línea de Servicios relativos a la nave y relativos a la carga
- Clientes Directos. Clientes Intermedios. Clientes Finales. Identificación y Servicios.
- Estrategias de Desarrollo Comercial Portuario.

El Nuevo Rol Comercial Del Puerto. Planeamiento Del Marketing Portuario.

- Objetivos del marketing portuario. Identificación de Problemas. Identificación de objetivos generales
- Movimiento de Carga. Ingresos Financieros. Participación en el Mercado. Diversificación.
- Sistema de Información de Marketing Portuario. Información Contable Interna.
- Inteligencia en marketing. Investigación en marketing.
- Bases para una segmentación del Mercado Portuario. (Por tráfico. Por mercancía. Por regiones. Por usuarios. Por servicios y operatoria portuaria. Por Infraestructura y Equipamiento. Por factibilidad).
- Estrategias de Marketing Portuario. (Líder. Retador. Seguidor)
- Los nichos de Mercado. Conclusiones.

Establecimiento De Una Comunidad Portuaria Efectiva

- Construcción del Consenso.
- La Cadena de Valor del Servicio Portuario. Proceso para analizar la cadena de valor
- Estrategias para la Competitividad Internacional.
- Modalidades de Contratación del Servicio Portuario. Diferentes estructuras de Servicios Portuarios.
- Tarifas portuarias. Objetivos de un sistema tarifario. Elaboración, Estructura y Función de las Tarifas
- Instrumentos para la Promoción Comercial de la Empresa Portuaria
- Situación Geográfica. Accesos. Conexiones con el Exterior. Disposición de muelles y terrenos próximos.
- Servicios diferenciados. Los RR.HH. y el Clima Social
- Experiencia, pericia y eficacia técnica. Tradición del Puerto. Medio Fiscal.



1 Fundamentos de este Seminario:

Toda persona debe aprender a conocerse, a entender sus procesos internos y externos. Deben ser analizadas sus actitudes y motivaciones para que las personas ejerzan su derecho de sentirse bien y de lograr sus propósitos. Toda persona interactúa con otras personas y para ello utiliza, consciente o inconscientemente, diferentes técnicas de interacción, como son la negociación, las reuniones, el liderazgo, el predominio sobre otras personas o grupo de personas, en un marco pleno de múltiples conflictos.

La metodología recomendada para la Resolución de Conflictos es la negociación. La negociación se da allí donde hay dos o más personas. Se negocia en la pareja, con los hijos, con los jefes, con los compañeros, con los clientes. Se negocian condiciones laborales, ascensos, acuerdos de paz, acuerdos comerciales, territoriales etc. La negociación está en donde haya personas con pensamientos y objetivos diferentes. Todas las personas negocian para lograr lo que se proponen, merecen o quieren. Negociar es la forma de conciliar diferencias. Es la única manera recomendada para la Resolución exitosa de Conflictos.

Este Seminario propone la utilización de Técnicas para la Resolución de Conflictos, a partir del Método de la Escuela de Leyes de la Universidad de Harvard y de acuerdo a los contenidos que se detallan más abajo.

2. Duración: 20 horas

3 Metodología de Trabajo en el Seminario: Se trabaja con modalidad taller con medios informáticos, contemplándose acciones individuales y grupales.

4 Instructores- Señores Luis Becerra y Victor Tell

5 Resumen de contenidos:

Negociación Efectiva”

- El Conflicto está en todas partes. Aumento de los Conflictos.
- La negociación, como metodología para la Resolución de Conflictos. Definición de Negociación.
- El Acuerdo. El Entendimiento. El Procedimiento.
- Elementos Competitivos y Cooperativos en la Resolución de Conflictos.

EL Conflicto

- El Conflicto.
- Definición e Interpretación de Conflicto. Sentido de sus significados.
- Existencia del Conflicto.
- La formación del Conflicto.
- Precipitación, Confrontación e Intensificación del Conflicto.
- El Conflicto y el Comportamiento Humano.
- Tipos Básicos de Conflictos. Visiones del Conflicto.
- Respuestas y Actitudes frente al Conflicto.
- Los Conflictos y la Negociación.
- La escalación de los Conflictos.
- Interpretación del Proceso de Resolución de Conflictos.

El Método De Negociación De La Escuela De Leyes De La Universidad De Harvard En La Resolución De Conflictos.-

- Desarrollo del Método Harvard
- Factores del Método de Negociación Efectiva (Personas. Intereses. Opciones. Criterios)

- El Proceso de Comunicación en la Negociación. Selección de palabras, frases, expresiones adecuadas. Frases y actitudes contrarias a la resolución de conflictos.



Taller: “Análisis de los Accesos Terrestres a los Puertos de la Cuenca del Plata”

1. **Introducción:**

El acceso terrestre es un elemento que influye directamente en la operativa portuaria, al punto tal que es necesario contemplar su problemática en todas las políticas de desarrollo portuario que se quieran implementar. El conocimiento de las condiciones generales en que se encuentran los accesos terrestres en nuestro país y en los países limítrofes nos da una idea de su importancia e influencia en el comercio nacional e internacional.

2. **Duración:** 20 horas

4. **Cantidad de Instructores:** Señores Luis Becerra – Víctor Tell

5. **Metodología de Entrenamiento:** Se trabaja bajo modalidad de taller y opcionalmente con medios informáticos., contemplándose acciones grupales.

6 **Resumen de contenidos:**

- Análisis Comparativo de los Accesos Terrestres (Puertos s/ Río de la Plata e Hidrovía Paraguay-Paraná)
- Análisis del “Caso Puerto Buenos Aires” y su vinculación terrestre con las Economías Regionales.
- Condiciones del Transporte Ferroviario de Cargas y su acceso “hacia / desde” Puertos Internacionales.
- Análisis de Inversiones Productivas en Puertos Extranjeros y del MERCOSUR. (El caso Singapur y puertos Hub) (El caso del nuevo Puerto Ámsterdam-Ceres y doble muelles babor y estribor) (El caso del Puerto de Valencia y Tarragona en España) (El caso del Puerto Suárez-Canal Tamengo en Bolivia) El caso del Puerto de Montevideo-Uruguay) (El caso del Puerto de Santos-Brasil) (El caso de los Puertos Chilenos y la necesidad de los corredores bi-oceánicos para su propia subsistencia y como aporte a la competitividad de la producción brasilera)



Taller: Responsabilidad de los Mandos INTERNACIONAL

Medios: COMERCIO

1. **Introducción:**

Los Exportadores e Importadores necesitan servicios “integrales” para optimizar y economizar el costo de las Transacciones Económicas Internacionales.

Los servicios más importantes que éstos demandan, son los que prestan las empresas de la Comunidad Portuaria, las que, por el nivel de la hipercompetitividad y de la velocidad de los cambios que caracteriza al mercado en que actúan, muchas de ellas están reformulando sus actividades para mantener y si es posible, aumentar su cartera de clientes. No pocas, para seguir subsistiendo.

Este Seminario convoca a los RRHH. que se desempeñan en empresas de la comunidad portuaria, en este caso una empresa portuaria, para brindarles especialización sobre servicios de “mercadeo” que responden a las exigencias de exportadores e importadores.

2. **Duración:** 20 horas

4. **Cantidad de Instructores:** Señores Luis Becerra – Víctor Tell

5. **Metodología de Entrenamiento:** Se trabaja bajo modalidad de taller , contemplándose acciones grupales.

6 **Resumen de contenidos:**

- Responsabilidad de los Mandos Medios en Empresas de la Comunidad Portuaria.
- Nuevas incumbencias frente a las exigencias del Comercio Internacional.
- El nuevo concepto del Servicio de “Logística Integral”
- Los servicios a la carga y los servicios a la nave ante la realidad de mercados hipercompetitivos.
- Servicios diferenciados para Exportadores e Importadores.
- Control operativo de eventos y megaeventos. Aspectos organizativos. Evaluación de Resultados.
- Manual de Procedimientos para anticipar contactos exitosos con clientes con el fin de asegurar la prestación “a futuro” de los servicios de la empresa.
- El Rol del Operador de Negocios y de Marketing Internacional en empresas de la comunidad portuaria.

