



## CONVOCATORIA DE INGRESO 01/2020

### HABILIDAD GERENCIAL: TRABAJO EN EQUIPO

#### NIVEL: JEFATURA DE DEPARTAMENTO Y SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipos y grupos de Trabajo           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Características y clasificación</li> <li>• Características de sus miembros</li> </ul> </li> <br/> <li>3. Reuniones de trabajo           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Teoría de formación de equipos Blair</li> </ul> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Reuniones de trabajo           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> <li>• Teoría de formación de equipos Blair</li> </ul> </li> <br/> <li>4. Técnica de trabajo en equipo           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Roles</li> <li>• Roles de Equipo</li> <li>• Clasificación</li> <li>• Características</li> <li>• Teoría de Meredith Belbin</li> </ul> </li> </ol> |
|---|--|

#### TRABAJO EN EQUIPO - BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- 1. TITULO: Trabajo en Equipo. Dinámica y Participación en los Grupos.**
  - Autor: Guillermo Ballenato Prieto
  - Ediciones Pirámide
- 2. TITULO: Gestión Eficaz del Trabajo en Equipo**
  - AUTOR: Marketing Publ.
  - Editorial: Díaz de Santos España 1998
- 3. TITULO: Técnicas de Trabajo en Equipo**
  - AUTORES: Soledad Betelú, Fabricio Campion, Maximiliano Massart, Carlos Narvaez, Carlos Raunich, Lautaro Rodríguez DOCENTES: Héctor Fainstein y Ricardo Pasik. Cátedra Dr. Héctor Fainstein. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires
- 4. TITULO: Liderazgo y Comunicación en la Organización Social**
  - AUTORES: Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J. Pontificia Universidad de Chile. Dirección de Educación a distancia. Santiago de Chile. 1996
- 5. TITULO: El espejo del Líder**
  - AUTOR: Fischman, David UPC / El comercio oct. 2000
- 6. TITULO: Formación de equipos**
  - AUTOR: Dyer, William G. Serie del desarrollo Organizacional. Problemas y alternativas – 2ª edición.
- 7. TITULO: El comportamiento humano en el trabajo.**
  - AUTOR: KEITH, Davis. Sexta edición (primera edición en español)





## HABILIDAD GERENCIAL - ORIENTACIÓN A RESULTADOS

### NIVEL: JEFATURA DE DEPARTAMENTO

1. Objetivos
2. Indicadores de Desempeño
  - Descripción
  - Clasificación
3. Evaluación del Desempeño
  - Etapas
  - Implicaciones
4. Recursos de la empresa
  - Tipos
  - Clasificación
5. Servicio al Usuario/ Cliente
  - Elementos
  - Satisfacción
  - Atención al cliente
  - Proceso
6. Calidad Total
  - Definición
  - Implicaciones
7. Administración del Tiempo
  - Definición
  - Criterios
  - Elementos
  - Metodología
8. Programación y jerarquización de Actividades
  - Proceso
  - Herramientas
9. Toma de Decisiones
  - Etapas
  - Modelos
10. Solución de Conflictos
  - Herramientas
  - Habilidades emocionales necesarias
11. Indicadores de Proceso
  - Definición
  - Clasificación
  - Tipos
12. Clasificación y resolución de problemas
  - Tipos
  - Elementos
  - Solución de Problemas
  - Fases
  - Herramientas
13. Pensamientos aplicables al enfoque a resultados
  - Tipos y Características





## ORIENTACIÓN A RESULTADOS - BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- 1. TITULO: Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones**  
– AUTOR: Adalberto Chiavenato McGraw Hill, 2007
- 2. TITULO: Los métodos de la Calidad Total**  
– AUTOR: Patrick Lyonnet Ediciones Díaz de Santos
- 3. TITULO: La Gestión Empresarial. Equilibrando objetivos y valores.**  
– AUTOR: Ma. Del Carmen Martínez Guillén Ediciones Díaz de Santos, Madrid. 2003
- 4. TITULO: Introducción a la Administración**  
– AUTOR: Richard L. Daft, Dorothy Marcic
- 5. TITULO: Administración de la Calidad**  
– AUTOR: Summers, Donna Pearson Educación, México 2006
- 6. TITULO: Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones**  
– AUTOR: Federico Gan, Jaome Triginé Ediciones Díaz de Santos, España 2006

## HABILIDAD GERENCIAL- VISIÓN ESTRATÉGICA

### NIVEL: DIRECCIÓN DE ÁREA Y SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

1. Visión estratégica
  - Definición
  - Elementos
  - Objetivos y Metas
  - Eficiencia, eficacia
2. Papel de los directivos
  - Roles
  - Estructuras y división del trabajo
3. Herramientas de planeación
  - Clasificación
  - Tipos
  - Características
4. Planeación Administrativa
  - Proceso de planeación
  - Clasificación y tipos de planes
  - Estrategias
  - Planeación de Escenarios
5. Principios organizacionales
  - Clasificación y Tipos
  - Teoría de la motivación de Maslow





**CULTURA**  
SECRETARÍA DE CULTURA



**INDAUTOR**  
INSTITUTO NACIONAL DEL DERECHO DE AUTOR

## VISIÓN ESTRATÉGICA - BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

**1. TITULO: Gerencia estratégica**

- AUTOR: SERNA G., Humberto 5ta Edición
- Editorial: 3 Editores, Santa Fe de Bogotá

**2. TITULO: Introducción a la administración**

- AUTOR: AVILA, José 1ra Edición
- Fondo editorial URBE, Maracaibo 2001

**3. TITULO: Conceptos de administración estratégica.**

- AUTOR: FRED, R. David
- Quinta Edición. Prentice-Hall 1997

**4. TITULO: Administración Estratégica. Un Enfoque Integrado.**

- AUTOR: HILL, Charles W., Jones Gareth R.,
- 3ra Edición. Mcgraw-Hill. Colombia 1997

**5. TITULO: El Planteamiento Estratégico.**

- AUTOR: Ansoff, H.I., Declerck R.P. & Hayes R.L., Ciudad de México: Trillas. 1988

**6. TITULO: Introducción a la Teoría General de la Administración.**

- AUTOR: Chiavenato, I. Mc Graw Hill, Ciudad de México. 2000

**7. TITULO: Conceptos de Administración Estratégica.**

- AUTOR: David, F. Prentice Hall (1ra ed.). México. 1997

**8. TITULO: Desarrollo Organizacional.**

- AUTOR: Guizar, R. MC Graw Hill, Ciudad de México. 1999

**9. TITULO: Planeación Estratégica: Conceptos Analíticos.**

- AUTOR: Hoffer, C.
- Editorial Norma, Bogotá 1986

**10. TITULO: Dirección y Administración Estratégicas: Conceptos, casos y lecturas.**

- AUTOR: Thompson, A. y Strickland, A. Addison Wesley Iberoamericana. Buenos Aires 1994

**11. TITULO: La Planificación Estratégica.**

- AUTOR: Corredor, J. Hermanos Vadell: Valencia. 1997





**CONVOCATORIA DE INGRESO 01/2020  
HABILIDAD GERENCIAL: NEGOCIACIÓN  
NIVEL: DIRECCIÓN DE ÁREA**

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Negociación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Clasificación</li> <li>• Etapas del proceso</li> <li>• Modelos de negociación</li> </ul> </li> <br/> <li>3. Negociadores <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Clasificación</li> <li>• Características</li> </ul> </li> <br/> <li>5. Conflictos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos</li> <li>• Clasificación</li> <li>• Características</li> <li>• Estrategias para la solución de conflictos</li> </ul> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tácticas y Estrategias <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación</li> <li>• Tipos</li> <li>• Características</li> </ul> </li> <br/> <li>4. Mediación, Arbitraje, Conciliación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición</li> <li>• Características de los procesos</li> </ul> </li> <br/> <li>6. Teorías de la Negociación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de Blake y Mounton</li> <li>• Teoría de Fisher</li> </ul> </li> </ol> |
|---|---|

**NEGOCIACIÓN - BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA**

1. TITULO: Técnicas de negociación. Habilidades para negociar con éxito  
– AUTOR: Susana Fernández Martos, Ideas Propias Editorial, Vigo España.2005
2. TITULO: La negociación eficaz  
– Hindle Tim, Gijalbo, Barcelona.1998
3. TITULO: Técnicas de negociación. Un método práctico  
– AUTOR: de Manuel, Fernando, y Martínez - Vilanova, Rafael, Esic, Madrid 1997
4. TITULO: El arte de la negociación  
– AUTOR: Lebel, Pierre, CEAC,1990.
5. TRITULO: Negociación en las organizaciones  
– AUTOR: Serrano, Gonzálo y Rodríguez, Pámaso. Eudema, Madrid 1993.
6. TITULO: Manual de Medios alternativos de resolución de conflictos  
– AUTOR: Wilson A. Vásquez Ramírez
7. TITULO: Si... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder  
– AUTOR: Roger Fishger, William Ury y Bruce Patton. Grupo Editorial Norma, 1993
8. TITULO: Introducción a la Teoría General de la Administración  
– AUTOR: Adalberto Chiavenato, McGraw Hill, 1995

