



CONVOCATORIA DE INGRESO 01/2020

HABILIDAD GERENCIAL: TRABAJO EN EQUIPO

NIVEL: JEFATURA DE DEPARTAMENTO Y SUBDIRECCIÓN DE ÁREA

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

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





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**

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

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

