



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económicas
Jurídicas y Sociales

"2013 Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

RES.CD-ECO N° **427.13**
EXPEDIENTE N° 6780/13
Salta, **20 DIC 2013**

VISTO: La nota presentada por la Prof. Paola Guardatti, mediante la cual solicita autorización para el dictado de Cursos de Capacitación, los que estarán a cargo de alumnos del Profesorado en Ciencias Económicas y Profesorado en Ciencias Jurídicas, y serán dictados en el marco del cursado del Módulo III "La Práctica Docente", correspondiente a la citada carrera que se dicta en esta Unidad Académica; y,

CONSIDERANDO:

Que en el Reglamento de las Prácticas Docentes aprobado por Res. 237/13 CD, se establece que el desarrollo de las prácticas se podrá formalizar mediante Propuestas de Capacitación.

Que la Comisión de Posgrado y Extensión Universitaria de esta Unidad Académica, aconseja a fs. 123 y 124 la aprobación de los Cursos de Capacitación propuestos.

Que el Consejo Directivo en su Reunión Ordinaria N° 20/13 de fecha 10/12/13 aprobó el dictamen de la Comisión de Posgrado y Extensión Universitaria.

POR ELLO: En uso de las atribuciones que le son propias,

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
JURÍDICAS Y SOCIALES
RESUELVE:**

ARTICULO 1°.- Tener por autorizado el dictado de los Cursos de Capacitación, realizados en el marco de las Prácticas Docentes, por alumnos de las carreras de Profesorado en Ciencias Económicas y Profesorado en Ciencias Jurídicas, los que a continuación se detallan:

Alumnos	Propuesta de Capacitación	Destinatarios
Lic. María Lorena Saca D.N.I. N° 24.312.545 Abog. Silvina de los Ángeles Budiño Vlahovic D.N.I. N° 25.411.153	Gestión de Recursos Humanos y de Resolución de Conflictos	Personal del Servicio Penitenciario de la ciudad de Salta
Abog. Laura Alejandra Pinsault D.N.I. N° 25.662.143	Curso Taller Derecho Procesal Laboral y Previsional	Jóvenes profesionales y alumnos avanzados de las carreras de Derecho y Contador Público Nacional
Abog. Jorge Eduardo Tolava D.N.I. N° 29.409.729 Abog. Mirta Susana Pastor D.N.I. N° 23.652.675	Herramientas para la resolución de conflictos	Funcionarios y empleados pertenecientes a la Administración Pública. Municipalidad de la ciudad de Salta



[Handwritten signatures]



Universidad Nacional de Salta



Facultad de Ciencias Económica
Jurídicas y Sociales

"2013 Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"

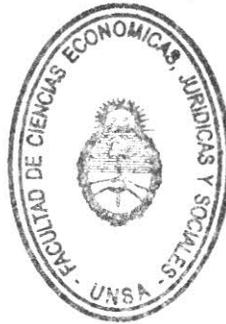
ARTICULO 2º.- Aprobar los lineamientos de los del Curso de Capacitación: "Gestión de Recursos Humanos y de Resolución de Conflictos" "Curso Taller Derecho Procesal Laboral y Previsional" y , "Herramientas para la resolución de conflictos" los que como **ANEXO I, II, III**, respectivamente, forman parte de la presente resolución.

ARTICULO 3º.- Establecer que la Dirección y Supervisión de los Cursos de Capacitación citados en el Artículo 1º, estarán a cargo de la Profesora Paola Guardatti y Esp. María de los Desamparados Talens, docentes responsables de las carreras de Profesorado en Ciencias Económicas y Profesorado en Ciencias Jurídicas.

ARTICULO 4º.- Hágase saber a la Coordinación de Posgrado, a los alumnos responsables del dictado de los Cursos, a la Prof. Paola Guardatti, y Esp. María de los D. Talens, y otros interesados para su toma de razón y demás efectos.

cllm/ggl

Cra. AZUCENA SANCHEZ DE CHIOZZI
Secretaria As. Académicos y de Investigación
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa



Cr. ANTONIO FERNANDEZ FERNANDEZ
DECANO

427.13



Universidad Nacional de Salta

Facultad de Ciencias Económicas Jurídicas y Sociales

Profesorado en Ciencias Económicas y Jurídicas

Proyecto de Práctica Docente

Curso: Gestión de Recursos Humanos y Resolución de Conflictos

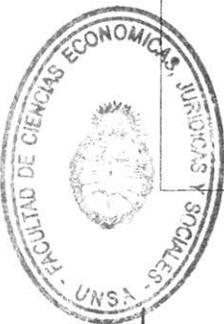
PROFESORAS: Dra. Silvina Budiño Vlahovic

Lic. en Administración de Empresas María Lorena Saca.

"Servicio Penitenciario de la Ciudad de Salta"

SALTA - CAPITAL

AÑO 2.013



[Handwritten signature]

1. **Denominación del Proyecto:** Curso de Capacitación en Gestión de Recursos Humanos y Resolución de Conflictos.

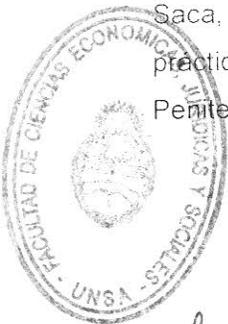


2. **Naturaleza del Proyecto:**

a) **Descripción:** Se trata de un curso de capacitación en el área de recursos humanos y resolución de conflictos en el ámbito de trabajo del Servicio Penitenciario de la Ciudad de Salta, donde la actividad laboral cotidiana no está exenta de situaciones conflictivas, por lo que se hace necesario abordar el desarrollo de habilidades para enfrentarlas con enfoques distintos, controlando adecuadamente las emociones negativas y resolviendo los conflictos, a través de estrategias y tácticas apropiadas; se van a tratar también temas como conducción, motivación y liderazgo necesarios para mejorar la gestión de los recursos humanos de la institución y facilitar las relaciones interpersonales que en la misma existen.

b) **Fundamentación:** El proyecto se origina ante la necesidad de los miembros de la conducción superior del servicio penitenciario, jefes, de adquirir conocimientos sobre la conducción de personas, el liderazgo como aspecto fundamental de dicha conducción y la motivación como herramienta necesaria para cumplir con los objetivos de la institución; e incorporar nuevos métodos para la resolución efectiva de conflictos, siendo éstos una realidad latente habitual en todas las instituciones, como en todos los lugares donde conviven personas, principalmente en los centros penitenciarios, los que pueden generar violencia o enfrentamientos con diversos modos de resolución. Tradicionalmente la solución de los conflictos se suele llevar a cabo a través de la aplicación de un régimen disciplinario por parte de la institución; tratamiento disciplinario de los problemas necesario, pero que genera consecuencias con cierta frecuencia nada favorables para una resolución eficaz del conflicto, son soluciones institucionales que neutralizan temporalmente el conflicto, pero que mantienen e intensifican las causas que dieron lugar al mismo por lo que se hace necesario buscar otros métodos de resolución que mejoren o complementen a los ya existentes.

c) **Marco Institucional:** El proyecto de Capacitación Laboral, organizado en el marco del Profesorado de Ciencias Económicas y Ciencias Jurídicas de la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta, con la Dirección de las Profesoras Paola Guardatti y María Rosa Panza, a dictarse por la Dra. Silvina Budiño Vlahovic, abogada y la Licenciada en Administración de Empresas, María Lorena Saca, ambas alumnas del mencionado Profesorado con la finalidad de cumplir las prácticas docentes, requeridas por el mismo, se va a desarrollar en el Servicio Penitenciario de la Ciudad de Salta, organismo técnico de Seguridad y Defensa Social





que tiene a su cargo las dependencias destinadas a la custodia y guarda de los internos procesados, la readaptación social de los condenados a sanciones penales privativas de libertad y el traslado de los internos entre los establecimientos dependientes y de éstos a los juzgados y/o cámaras jurisdiccionales.

El Servicio Penitenciario está prescripto en la Ley N° 5.639 del 15-08-1980, dependiente del Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Salta. Dicho Servicio está integrado por la Dirección General, órgano de conducción del Servicio Penitenciario de la Provincia; y las dependencias carcelarias necesarias para el cumplimiento de su misión.

En cuanto a las instalaciones con las que cuenta cabe señalar que dispone de aulas acondicionadas con mobiliario adecuado para el cumplimiento del presente proyecto.

d) Finalidad del proyecto:

Los fines a los que pretende contribuir este proyecto son:

- Brindar herramientas a los directivos del organismo que les permitan mantener motivados a sus subalternos y conducir al personal de una manera eficiente garantizando una mejor gestión de los Recursos Humanos.
- Promover la importancia de la resolución de conflictos como un proceso educativo, pedagógico, de gestión de valores, y de visibilización de alternativas válidas para funcionarios. Basadas en la firme creencia de que las personas adultas, se encuentran capacitadas para recorrer un camino individual y colectivo que, más allá del tratamiento sancionatorio de evitación del conflicto (cada uno a un rincón de la pared), permita a las personas descubrir otras vías más cooperativas o colaborativas orientadas al aprendizaje mutuo.

e) Objetivos:

- Determinar lo importante que es para un dirigente comprender los mecanismos que motivan la conducta humana.
- Identificar qué conductas de un dirigente generan desmotivación en el personal a cargo.
- Identificar qué conductas de un dirigente fomentan la motivación en el personal a cargo.
- Conocer las competencias centrales para la correcta ejecución del liderazgo.
- Distinguir e identificar situaciones de conflicto.



- Identificar los pasos previos de un conflicto.
- Reconocer el conflicto y analizarlo para resolverlo favorablemente
- Ayudar a mejorar la capacidad de resolver conflictos entre los compañeros de trabajo.

f) **Beneficiarios:** El curso está dirigido al personal superior del servicio penitenciario (jefes) que aumentarán su preparación y conocimientos sobre temas que afectan el desempeño de su función profesional como son la conducción de recursos humanos, liderazgo y motivación como así también la resolución de conflictos.

De manera indirecta serán beneficiarios los suboficiales (subalternos) ya que después de la capacitación con los conocimientos adquiridos los jefes van a poder dirigir sus acciones para permitir y lograr el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, integrándolos para conseguir juntos los objetivos de la institución. Asimismo las relaciones interpersonales entre los superiores y subalternos, será más eficiente.

g) **Localización física:** El proyecto se desarrollará en la sede principal del Servicio Penitenciario sito en calle Hipólito Irigoyen N° 831 de esta ciudad.

3. Contenidos:

Conducción. Elementos de la conducción. Concepto de motivación. Tipos de motivación. Ciclo motivación- satisfacción. Teorías sobre la motivación y el comportamiento humano. Estrategia de motivación efectiva. Estrategia para aumentar el reconocimiento. El rol motivador del líder. El contrato psicológico. Concepto de liderazgo. Componentes del liderazgo. Estilos de liderazgo. Fortalezas para liderar. Tareas del líder. Liderazgo efectivo. Características del líder. Conducción y liderazgo.

Conflicto. Características. Conflicto, intereses, valores y aspiraciones. La teoría del conflicto. Visión Positiva del conflicto. El conflicto como proceso dinámico. Fuentes de conflicto interpersonal en las organizaciones. Comunicación. Estilo en el manejo de conflicto. Normas y técnicas para resolver conflictos. Combate del acoso sexual.

4. **Metodología a utilizar:** Las clases se van a dictar teóricas- prácticas, se comenzará con un diálogo o participación inducida a partir de la cual se van a recordar contenidos trabajados en la clase anterior para poder incursionar en el tema de la clase del día. Posteriormente, se profundizarán los temas nuevos a través de exposiciones que realizarán las docentes, apoyando las mismas con diapositivas de esquemas



conceptuales que permitan ir visualizando los conceptos centrales. Presentado el tema se desarrollarán ejemplos, se orientará a los participantes del curso en el desarrollo de situaciones problemáticas, trabajos prácticos y análisis de casos; Algunos temas serán trabajados en grupo para propiciar el intercambio y debate entre los participantes.



5. Evaluación:

Evaluación de la enseñanza: De manera continua se buscará información que oriente la evolución del proceso de aprendizaje en los participantes, principalmente en lo relacionado a la organización de las clases teóricas y prácticas, para esto se dialogará con ellos en algún momento de la clase. Realizando así una evaluación de seguimiento de las prácticas de enseñanza, la que se complementará con una evaluación final de las mismas a través de un cuestionario abierto o escalas de valoración sobre distintos aspectos del desarrollo del curso de capacitación.

Evaluación de los aprendizajes: Se va a realizar una evaluación de seguimiento que nos permita conocer y comprender como los participantes del curso están avanzando en la apropiación de conceptos con las tareas propuestas, a través de interrogatorios y diálogos referidos a los temas ya desarrollados y trabajados, de manera oral y con la resolución de situaciones problemáticas.

6. Cronograma de Actividades: El curso se dictará a partir del día 20 de noviembre del 2013, dos veces por semana, clases de dos horas de duración, totalizando 8 clases aproximadamente, los días miércoles y viernes de 18 a 20 horas.

7. Recursos:

a)

Humanos: Directora Responsable del Proyecto y del cuerpo docente: Profesora Paola Guardatti. Docentes encargadas de la coordinación y ejecución del Proyecto en su totalidad: Silvina de los Ángeles Budiño Vlahovic: abogada, y Lorena Saca, Licenciada en Administración en Empresas, ambas en la actualidad cursando el Profesorado de Ciencias Jurídicas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Salta. La primera con actividad laboral: en el Juzgado en lo Civil y Comercial de Séptima Nominación del Poder Judicial y la segunda con actividad laboral en la Subsecretaría de Financiamiento de la Provincia y docente de la Universidad Nacional de Salta.

b) Materiales: Las instalaciones serán proporcionadas por el Servicio Penitenciario de la Ciudad de Salta, mencionada anteriormente: que cuenta con un aula apropiada,



sanitarios, pizarrón, retroproyector, escritorio, pupitres y sillas. El material de estudio será suministrado por el equipo docente.



8. Bibliografía:

Silva González, Santos Durán, Rodríguez Jimenez, Hernando Rojo: Las Relaciones Humanas en la Empresa. Paraninfo. 2008. España.

Figueiredo Rubén, Hatum Andrés: Dirigiendo Personas. Temas. 2004. Buenos Aires. Argentina.

Pérez Van Morlegan Luis, Ayala Juan Carlos: El Comportamiento de las Personas en las Organizaciones. Pearson. 2011. Buenos Aires. Argentina.

Álvarez Oscar Enrique, La Motivación y la Potenciación de los Recursos Humanos. Motivación, liderazgo y comportamiento organizacional. Sistema Federal de Actualización Profesional. Consejo Profesional de Ciencias Económicas de Salta. Marzo 2013.

Santa Cruz Rubén, Métodos para incentivar a empleados y colaboradores. Arte Gráfico. Buenos Aires. 2005

Highton Elena I. y Álvarez, Gladys S. "Mediación para Resolver Conflictos". Editorial H Ad Hoc SRL Buenos Aires 1.995.

Gozáini, Osvaldo A. "Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos". Editorial Depalma. Buenos Aires 1.995.

Ley Servicio Penitenciario de la Provincia de Salta N° 5.639.

Dubrin, Andrew J. "Relaciones Humanas". Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Pearson Educación. México 2008. Novena Edición.

Revista de Derecho Procesal "Sistemas Alternativos de Solución de Conflictos" Editorial Rubinzal -Culzoni. Buenos Aires 2.010 -2.

Álvarez Gladys S.; Highton Elena y Janssan Elías. "Mediación y Justicia" Ediciones Depalma. Buenos Aires 1.996.





PLANIFICACION CURSO TALLER DERECHO PROCESAL LABORAL Y PREVISIONAL.-

Datos Generales:

Contenido: Derecho Procesal Laboral y Previsional.

Duración: 4 semanas (dos clases por semana).

Carga Horaria: 16 horas, distribuidas en ocho clases de dos horas.

Inicio: A determinar.

Lugar: Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta.

Destinatarios: Jóvenes profesionales y alumnos avanzados en las carreras de Derecho y Contador Público Nacional.

Plantel Docente:

Profesoras:

1.- Laura Alejandra Pinsault (Abogada).

2.- Cecilia Cabezas (Abogada).

Diagnóstico, análisis previo de las necesidades:

Como primer paso conviene precisar cuál es la situación problemática que advertimos, y da lugar a la planificación del presente curso taller.

A.- En lo que es materia del Derecho Procesal Laboral, desde el ejercicio de la función de operador de justicia en el fuero laboral, se advierte la enorme deficiencia en los jóvenes profesionales principalmente al momento de la promoción de la acción, lo cual se verifica por ejemplo: **a)** al presentar la demanda, que en ocasiones se realiza sin acompañar la planilla de liquidación que especifica el crédito laboral que se reclama, **b)** la falta de inclusión de ciertos ítems en tales planillas, **c)** el desconocimiento de los principios procesales que rigen el proceso laboral, como es el de la actuación de oficio u oficiosidad, **d)** la novedad para el joven profesional de la instancia



administrativa ante el Ministerio de Trabajo y Secretaría del Trabajo; ello entre otras situaciones.

En este contexto, surge de manera clara la necesidad de los abogados que se inician, de reforzar el conocimiento de algunas cuestiones teóricas, que en la universidad no fueron profundizadas o que simplemente no fueron enseñadas, y que al momento del ejercicio de la profesión es tardíamente advertida. También, de ser instruidos en el cómo llevar adelante un reclamo laboral de forma exitosa, sin caer en errores comunes a causa de la ignorancia de las leyes de fondo y forma, o de las reglas impuestas por los usos y costumbres.

Ante esta situación, la solución que pretende acercarse a través del presente curso taller es transmitir a los alumnos los conocimientos que se adquieren con la práctica, facilitando su acceso; enriquecidos con la experiencia compartida de los concurrentes, de modo que ese aprendizaje que se hace común se constituya en una de las herramientas que le permitan llevar adelante un proceso eficaz.

B.- En relación al Proceso Previsional, se advierte que dada la especificidad de la materia, pocos son los abogados que se capacitan y deciden especializarse en esta rama del derecho. Y en su ejercicio, su particularidad radica: en lo engorroso que pueden resultar los trámites administrativos ante la Anses, las diferencias del proceso ante la justicia federal, y en algunos casos su excesiva demora, así como su onerosidad, ante la eventual etapa de apelación que se tramita en Buenos Aires; entre otras dificultades. No obstante, resulta posible superar tales escollos si se cuenta con la orientación de aquel que ya ha recorrido el camino, y puede allanarlo, transmitiendo su conocimiento y experiencia. Y con ello, alentando la práctica del derecho previsional e impulsando su desarrollo.

Fundamentación:

El derecho procesal en términos generales, es una disciplina que responde al *¿Cómo?* *¿De qué forma?* Constituye el instrumento a través del cual se hacen valer los derechos, en este caso laborales y previsionales, que nacen de

situaciones concretas. Que por su naturaleza esencialmente práctica, es de uso cotidiano en el ejercicio de la abogacía y que su conocimiento o ignorancia puede traer consecuencias de éxito o fracaso en un juicio. Por lo tanto, el eje central e hilo conductor de este curso taller será el proceso de conocimiento, señalando en él, las particularidades que adopta en el juicio laboral y en el previsional.

Ahora bien, sentado el hecho de que conocimiento teórico se halla codificado en el Código Procesal Laboral de la Provincia de Salta, Código Procesal Civil y Comercial de la Nación y leyes de fondo; la metodología para la enseñanza es el método de casos. Partiendo de una breve exposición teórica del docente, se planteará a los estudiantes un caso real, base de análisis, reflexión y construcción conjunta del tema propuesto para la clase.

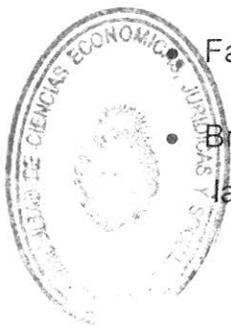
Finalmente, el alumno al conocer cada uno de estos aspectos de la vida jurídica (aunque alguno de ellos serán más profundos que otros); su comprensión lo ayudará a desenvolverse en su campo laboral con seguridad y eficiencia. Y, dada las particularidades de la Universidad Nacional de Salta, institución abierta, ella promueve allanar el camino a los jóvenes profesionales, proporcionándoles una base de conocimiento que les diga el cómo de forma anticipada, sin el riesgo de errar o al menos haciéndolo el menor número de veces posible, antes de haber aprendido algo.

Propósitos del equipo docente:

- Facilitar el conocimiento de las particularidades que se presentan el proceso laboral y previsional,
- Promover el análisis de situaciones reales,
- Promover la reflexión de soluciones alternativas mediante la aplicación del derecho concreto,

Facilitar el acceso a la jurisprudencia y a la legislación vigente,

- Brindar la posibilidad de intercambio con profesionales especialistas en la materia.



Destinatarios:

Jóvenes profesionales y alumnos avanzados en las carreras de Derecho y Contador Público Nacional.

Objetivos:

Al concluir el curso taller los alumnos deberán ser capaces de:

- ✓ Entender la importancia del dominio de las normas del proceso en el Derecho Laboral y Previsional.
- ✓ Alcanzar la comprensión de la jurisprudencia vigente.
- ✓ Lograr el abordaje de situaciones concretas, dotados de las herramientas necesarias para un análisis acertado y un encausamiento por perspectivas de éxito.

Contenidos:

Bloque A: Derecho Procesal Laboral:

Introducción:

- 1) Principios. Fundamentos. Autonomía. Caracteres.
- 2) Reclamo Administrativo: Dirección Provincial del Ministerio del Trabajo, Secretaría del Trabajo.
- 3) Normas Procesales Laborales. Código de Procedimientos de la Provincia de Salta.
- 4) Normas procesales en la Ley de Contrato de Trabajo.
- 5) Organización y competencia de los Juzgados Laborales en la Provincia de Salta.
- 6) Reclamos más frecuentes en el Proceso Laboral.
- 7) Cuestiones específicas para los profesionales en Ciencias Económicas: Planillas, importancia, rubros reclamados. Liquidación final, importancia. Certificación de trabajo, importancia. Constancia de aportes, importancia.

Bloque B: Derecho Procesal Previsional:

Instancia Administrativa: Ley 24.241: Jubilación ordinaria. Retiro por Invalidez. Pensión Derivada. Requisitos y trámite ante la Anses. Pensión directa y derivada.

Ley 24.476: Jubilación con moratoria: Requisitos y trámite ante la Anses.

Instancia Judicial:

- 1) Reajuste: Introducción y Objetivos. Nociones generales de la Ley 18037 y 24.241. Evolución Legal.
- 2) Etapa Previa al reclamo administrativo: ¿Cómo saber si existe diferencia para reclamar? Documentación necesaria a esos fines. Pedido de vista del expediente administrativo en el ANSES. Poder. Realización del cálculo. Lugares donde se realizan.
- 3) Etapa Administrativa: Procedimiento. Documentación necesaria para iniciar el reclamo. Lugares de presentación. Contestación de Anses. Plazos. Notificación.
- 4) Validez de la resolución Administrativa.
- 5) Etapa Judicial: Documentación necesaria. Competencia. Personería. Requisitos de la demanda. Confección. Plazos. Inconstitucionalidades a solicitar. Contestación de demanda. Plazos. Apertura y clausura del período probatorio. Dictado de sentencia. Segunda Instancia. Plazos. Recurso Ordinario ante la CSJ.
- 6) Etapa de cobro de sentencia: Procedimiento. Cuestiones a tener en cuenta. Sentencias Certificadas. UCADEP: Resoluciones de ANSES.
- 7) JURISPRUDENCIA:

Fallos sobre recálculo del haber inicial: Fallo Monzo: Ley 18.037. Fallo Elliff: Recálculo del haber (actualización de las 120 remuneraciones tomadas para el cálculo con índice ISBIC). Fallo Betancur: complementario a Elliff, contempla un complemento por substitutividad para quienes aun con las 120 remuneraciones actualizadas no logren alcanzar el 70% del promedio de las remuneraciones tomadas para el cálculo.

Fallos sobre movilidad: Fallo Sánchez. Fallo Badaro 1 y 2.

Marco metodológico:

En lo que se refiere a lo metodológico, la propuesta busca que los alumnos



puedan desempeñarse con facilidad y encuentren elementos imprescindibles para aproximarse a la realidad global del proceso administrativo y judicial, laboral y previsional, y a sus distintas interpretaciones teóricas; elaborando una síntesis comprensiva. El recorte que se adopta conserva las nociones fundamentales de los diferentes ámbitos del saber involucrado, tratando de que el salto cualitativo entre saber científico, saber a enseñar y saber enseñado no desvirtúe la esencia del conocimiento, de acuerdo con la concepción de transposición didáctica. Los espacios de conocimiento elegidos se organizan de acuerdo con una secuenciación que tiene continuidad y progresión, ya que los conceptos se van construyendo, asegurando y ampliando mediante diferentes dinámicas de trabajo, como la explicación mediante ejemplos, el planteo de casos prácticos y el trabajo individual y en grupo.

A partir de problemas reales y significativos los alumnos ponen en práctica su capacidad de decisión para la construcción de su libertad, el fortalecimiento de la autoestima, el desarrollo del autocontrol y de la autonomía, lo que da lugar a la creatividad, la iniciativa, la imaginación y la comunicación, entre otros. De esta manera pueden comprender los problemas del mundo actual y decidir sobre diversas situaciones, procurando su propio crecimiento tanto en forma individual como grupal. Aprenden también a reconocer emociones, a aceptar el error como etapa del aprendizaje, a comunicarse, a escucharse, a discutir con el otro y aceptar sus tiempos, adquiriendo capacidades adecuadas para el trabajo en equipo.

La narración y la explicación serán formas básicas de enseñanza que se articularán con la definición, la descripción, el ejemplo y el contraejemplo, la metáfora y la analogía. Las apoyaturas visuales (pizarrón, power point, etc.) serán recursos en donde se plasmen conceptos claves, cuadros, esquemas etc.

Las clases se dictaran alternando la exposición teórica, el aula taller, el debate, el análisis, la representación de casos, la simulación de situaciones posibles y la materialización de los conocimientos adquiridos a través del trabajo en grupo sobre escenarios reales o hipotéticos; el juego de roles, la creación o recreación de contextos serán mecanismo para activar la participación de los

estudiantes y entender la complejidad de las situaciones de conflicto. La discusión, el análisis grupal y la síntesis del docente serán una invitación a seguir pensando.

Estas herramientas son autogeneradoras de soluciones a las inquietudes y dudas que no pudieron ser advertidas durante el dictado de la teoría; a su vez, la interacción entre los contenidos conceptuales (saber-saber), procedimentales (saber- hacer) y actitudinales (saber-ser) provocará una retroalimentación constante entre docentes y alumnos que redundará en beneficio del logro de los objetivos planteados.

Recursos:

- Pizarra
- Power point
- Lectura y análisis de jurisprudencia
- Notas periodísticas y datos estadísticos.

Cronograma:

De modo genérico se mencionan los contenidos que se proyecta sean dictados en cada una de las clases, sin pretender fijar un cronograma rígido, sino más bien dinámico, capaz de adaptarse a las necesidades e inquietudes que planteen los alumnos durante el desarrollo del curso taller.

CLASE 1:

Inicio del Bloque A: Derecho Procesal Laboral:

Introducción: Principios. Fundamentos. Autonomía. Caracteres.

Reclamo Administrativo: Dirección Provincial del Ministerio del Trabajo, Secretaría del Trabajo.

CLASE 2:

Normas Procesales Laborales. Código de Procedimientos de la Provincia de Salta.

Normas procesales en la Ley de Contrato de Trabajo.





CLASE 3:

Organización y competencia de los Juzgados Laborales en la Provincia de Salta.

Reclamos más frecuentes en el Proceso Laboral.

CLASE 4:

Cuestiones específicas para los profesionales en Ciencias Económicas:

Planillas, importancia, rubros reclamados. Liquidación final, importancia.

Certificación de trabajo, importancia. Constancia de aportes, importancia.

CLASE 5:

Evaluación Bloque A

Inicio del Bloque B: Derecho Procesal Previsional:

Instancia Administrativa: Ley 24.241: Jubilación ordinaria. Retiro por Invalidez.

Pensión Derivada. Requisitos y trámite ante la Anses. Pensión directa y derivada.

Ley 24.476: Jubilación con moratoria: Requisitos y trámite ante la Anses.

CLASE 6:

Instancia Judicial:

Reajuste: Introducción y Objetivos. Nociones generales de la Ley 18037 y 24.241. Evolución Legal.

Etapas Previas al reclamo administrativo: ¿Cómo saber si existe diferencia para reclamar? Documentación necesaria a esos fines. Pedido de vista del expediente administrativo en el ANSES. Poder. Realización del cálculo. Lugares donde se realizan.

Fallos sobre recálculo del haber inicial: Fallo Monzo: Ley 18.037. Fallo Elliff:

Recálculo del haber (actualización de las 120 remuneraciones tomadas para el cálculo con índice ISBIC). Fallo Betancur: complementario a Elliff, contempla un complemento por sustitutividad para quienes aun con las 120 remuneraciones actualizadas no logren alcanzar el 70% del promedio de las remuneraciones tomadas para el cálculo.

Fallos sobre movilidad: Fallo Sánchez. Fallo Badaro 1 y 2.

CLASE 6:

Etapa Administrativa: Procedimiento. Documentación necesaria para iniciar el reclamo. Lugares de presentación. Contestación de Anses. Plazos. Notificación.

Validez de la resolución Administrativa.

CLASE 7:

Etapa Judicial: Documentación necesaria. Competencia. Personería. Requisitos de la demanda. Confección. Plazos. Inconstitucionalidades a solicitar. Contestación de demanda. Plazos. Apertura y clausura del período probatorio. Dictado de sentencia. Segunda Instancia. Plazos. Recurso Ordinario ante la CSJ.

Etapa de cobro de sentencia: Procedimiento. Cuestiones a tener en cuenta. Sentencias Certificadas. UCADEP: Resoluciones de ANSES.

CLASE 8:

Evaluación Bloque B

Evaluación al equipo docente.

Evaluación:

A los alumnos: se realizará a lo largo del proceso de aprendizaje, a través de coloquios, análisis de casos individuales y en grupo, con devoluciones del docente, mediante anotaciones al margen de la hoja, o comentarios cualitativos si la instancia fuese oral. Y a los fines de acreditación, un examen escrito.

Y en vista de que los concurrentes tienen distinta formación, se prevé que la instancia evaluativa contenga una parte común a contadores y abogados, que estará dada por el conocimiento de la estructura del proceso judicial y administrativo laboral y previsional; y una parte especial conforme a los intereses de cada una de las profesiones (información que las docentes pretenden recabar a lo largo de las clases). Así, por ejemplo: a los contadores se les propondrá confeccionar una planilla según la normativa vigente y/o



criterios fijados en una sentencia judicial firme; mientras que los abogados serán interpelados a plantear una estrategia procesal en una situación hipotética dada.

Criterios de evaluación: Serán comunes a todos los alumnos: lectura de la bibliografía, adquisición de vocabulario técnico, precisión en los conceptos, síntesis integradora conceptual, relación entre el marco teórico y casos prácticos, conocimiento de jurisprudencia. No obstante la exigencia será diferente frente a contadores y abogados, según los conocimientos y habilidades que hayan manifestado los concurrentes como logros propios, y según la profesión, que debían alcanzarse al finalizar el curso taller; ajustada obviamente a los intereses particulares de cada una.

A los docentes: a través de encuestas al inicio, durante y al final del curso taller; con la finalidad de recabar datos que permitan flexibilizar el presente proyecto y dinamizar las clases conforme las necesidades y exigencias del grupo.

Bibliografía:

CAPON FILAS, Rodolfo - 1998: "Derecho del Trabajo" - Librería Editora Platense 1era. Edición.

DE DIEGO, Julián Arturo - "Manual de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social" - Ed. Abeledo-Perrot.

VAZQUEZ VIALARD, Antonio - 1999: "Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social - Tomos I y II" - Editorial Astrea, 8va. Edición.

Páginas de Legislación y Doctrina:

<http://www.infoleg.gov.ar>

<http://www.casi.com.ar/servicios/legislacion.htm>

<http://www.justiniano.com>

<http://www.todoelderecho.com>

<http://www.csjn.gov.ar/confal/ConsultaCompletaFallos.do?method=iniciaConsulta>

<http://www.anses.gob.ar/>



**“HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCION DE
CONFLICTOS”**



ALUMNOS:

PASTOR, MIRTA SUSANA.
TOLAVA, JORGE EDUARDO.

FUNDAMENTACION

En la Provincia de Salta se viene implementando políticas activas para difundir y fortalecer la pacificación de la sociedad, considerándose a la resolución alternativa de conflictos como una política de Estado, entre los ejemplos de esta transformación, se encuentran la implementación del principio de oportunidad en el proceso penal, la Mediación Prejudicial Obligatoria y la creación de los Centros de Mediación Comunitaria, todos ellos en la busca de crear una cultura de la paz y en pos de una convivencia democrática.

Uno de los ámbitos donde se desarrollan situaciones de conflictos es en la Administración Pública, ya que en sus dependencias existe un contacto directo y continuo con los ciudadanos y sus problemas, asimismo el entorno laboral ofrece múltiples situaciones conflictivas por la variedad de relaciones que se producen en él. Surgiendo entonces la necesidad de que los empleados de la Administración, adquieran una preparación que les permita contar con técnicas de regulación y gestión de conflictos, para así decodificar los intereses de quien reclama, desarrollando una comunicación efectiva con los mismos y resolviendo de manera adecuada todo tipo de situaciones.

Es por ello que éste proyecto de capacitación, tiene por finalidad que los asistentes incorporen habilidades de resolución de conflictos, promoviendo de esta manera el desarrollo de competencias que les permitan desempeñarse responsable y eficazmente en sus actividades cotidianas, contribuyendo así a mejorar la calidad de la prestación de servicios, como también a su profesionalización.

DESTINATARIOS

La presente capacitación está dirigida, a funcionarios y empleados pertenecientes a la Administración Pública Municipal de la Ciudad de Salta, especialmente a aquellos que tienen contacto directo con los usuarios o personas que se acercan a las dependencias.





MARCO INSTITUCIONAL

La capacitación será dictada por alumnos que cursan el Profesorado en Ciencias Económicas y Jurídicas, organizado por la Dirección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de Salta.

La misma pretende integrarse dentro del marco de capacitaciones continuas que dicta la Escuela de Gobierno Local de la Ciudad de Salta, cuyo lineamiento estratégico es la capacitación permanente de sus recursos humanos, siendo su objetivo principal transformar al empleado público en servidor público, y siendo su propósito central mejorar la capacidad de gestión, habilidades y capacidades para así dar respuesta a los problemas prioritarios de la ciudadanía. De esta forma la presente capacitación viene a convertirse en un instrumento más para que la Administración local logre que sus empleados, adquieran una mayor capacidad de adaptación y respuesta ante situaciones de conflictos, contribuyendo a la profesionalización de la función pública municipal y mejorando de esa forma los servicios en general, contribuyendo a que la ciudadanía se sienta contenida por la Administración municipal y sus empleados.

FINALIDAD:

- Promover que el personal de la Administración pública municipal realice un abordaje constructivo de los conflictos.
- Lograr que al finalizar la capacitación el alumno sea capaz de utilizar y aplicar las principales herramientas de la Resolución Alternativa de Conflictos.
- Contribuir y promover la profesionalización del empleado público municipal como una herramienta más para fortalecer las instituciones de la Provincia.

OBJETIVOS:

- Que el alumno pueda identificar situaciones que son susceptibles de generar conflictos con una actitud preventiva, y en aquellos casos de conflicto real, ser facilitadores de acuerdo, ayudando a generar propuestas.
- Que disponga de recursos en relación a la prevención y manejo pacífico de los conflictos.
- Acercar a los asistentes al Proceso de Mediación y la función social que cumple la misma.



- Lograr que al finalizar el curso el alumno sea capaz de utilizar y aplicar las principales herramientas de la negociación colaborativa.
- Desarrollar las capacidades de escucha activa, parafraseo y empatía.

CONTENIDOS:

La selección de los contenidos a desarrollar ha sido organizada, siguiendo un orden secuencial por temas específicos, de modo que aseguren una progresión e integración lógica de su presentación.

Se abordará en la presente capacitación cuatro unidades temáticas: Conflictos, Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, Técnicas para la Resolución de Conflictos y por último Mediación, tomando como eje transversal una posición positiva ante el conflicto, analizando este último desde todas sus perspectivas de manera que posibilite una visión global del conflicto, y por último haciendo hincapié en búsqueda de soluciones que permitan abordarlos de manera adecuada.

Además en dicha elección de contenidos se ha tenido en cuenta que la capacitación está destinada a funcionarios públicos municipales, que constituyen un grupo heterogéneo, tanto en edades, formas de pensar y que a la vez provienen de diferentes contextos laborales, cada uno con sus realidades concretas y sus necesidades, pero que tienen en común un espacio de convivencia cotidiana con el ciudadano, en el cual hay elementos y acciones que generan experiencias de enriquecimiento mutuo pero también diferencias y desacuerdos que generan conflictos.

Partiremos teniendo en consideración que el inicio de un nuevo aprendizaje se realiza a partir de los conceptos, representaciones y conocimientos que ha construido el alumno en el transcurso de sus experiencias previas, que quizás es lo más enriquecedor de este proyecto. Por ello buscaremos entonces que esos conocimientos previos le sirvan como instrumentos para la construcción de un aprendizaje significativo, sumando nuestra propia experiencia, y convirtiéndonos a su vez en facilitadores del aprendizaje.

Durante el proceso de aprendizaje, los alumnos irán apropiándose de herramientas de resolución de conflictos, integrándolas a su estructura cognitiva, para desarrollar estrategias necesarias, que le permitan actuar ante situaciones conflictivas.



Es por ello que la presente propuesta formativa busca brindar una capacitación integrada, buscando un equilibrio entre todos los contenidos y fomentando el desarrollo de las siguientes competencias:

- Competencias para comunicarse y mantener una relación de empatía con el otro.
- Competencias para opinar y aceptar posturas diversas.
- Competencias para favorecer el diálogo, la escucha y la búsqueda de acuerdos a los conflictos.
- Competencias para apelar a la creatividad como respuesta a las dificultades que producen los conflictos.
- Competencias para aplicar técnicas de resolución de conflictos.

UNIDAD N° 1

NOCIONES GENERALES

- Nociones de conflicto y disputas. Clasificación de conflictos. Gestión de conflictos.
- La comunicación humana, concepto, generalidades. Elementos de la comunicación. Obstáculos. Formas de comunicación con usuarios de servicios públicos.

UNIDAD N° 2

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Descripción general de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
- Ventajas y desventajas de su aplicación.
- La Negociación y la conciliación. Técnicas de negociación: pedagogía de la tolerancia. Identificación de intereses y problemas. Posibles resoluciones de la negociación. Ejercicios y simulación de casos prácticos.





UNIDAD N° 3

TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Escucha activa.
- Las preguntas, abiertas, cerradas, circulares.
- El parafraseo.
- Torbellino de ideas.
- Uso de lenguaje corporal. Comunicación no verbal.
- Identificación de posiciones e intereses.

UNIDAD N° 4

MEDIACION. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIACIÓN EN LA PROVINCIA DE SALTA. MODELO INSTITUCIONALIZADO.

- Elementos y requisitos de la mediación. Participantes. Características. Principios generales de la Mediación
- Ley Provincial N° 7324, Decreto Reglamentario N° 3456/09. Análisis: Características del sistema establecido.
- Mediación judicial. Mediación extrajudicial. Centros Públicos y Privados de Mediación.

METODOLOGIA:

La metodología es el eje fundamental de toda acción educativa ya que nos permite organizar y planificar las actividades que consideramos oportunas para guiar al alumno en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por ello al pensar en la elección metodológica a emplear, lo primero que se tuvo en consideración es la pregunta que propone Ezequiel Ander-Egg "*¿Cual es la forma para dinamizar y motivar a los estudiantes a fin de que asuman su propio protagonismo en la tarea de aprendizaje?*"¹

¹ Ezequiel Ander –Egg. "La Planificación Educativa: Conceptos, métodos, estrategias y técnicas para educadores", Ministerio del Río de la Plata, Buenos Aires, pág. 211



Consideramos que existe una variedad de formas para enseñar dichos contenidos de manera que el alumno tenga un desempeño activo, entre ellas se encuentran actividades como la investigación, la explicación, el debate, el ejemplo, la analogía y el uso de técnicas grupales, el taller, los trabajos prácticos y situaciones problemáticas, las guías de estudio y la tecnología.

Siguiendo este lineamiento la metodología a desarrollar en la presente capacitación será la siguiente:

- Exposiciones explicativas
- Trabajos grupales
- Análisis de casos
- Simulaciones.

Durante todo el cursado cada clase tendrá su parte teórica y práctica, como metodología de las clases teóricas utilizaremos la exposición oral, la que será presentada de manera que logre generar interés en el alumno, enfatizando los núcleos más importantes del contenido y realizando una síntesis al cierre de cada exposición.

En lo que respecta a la parte práctica, desde el inicio de clases se distribuirán a los alumnos en grupos, siendo la integración de los mismos de forma aleatoria. Así se trabajará en grupos de tres o cinco personas, fomentando el debate progresivo, intercambiando y comparando los diversos resultados de los diferentes grupos, y por último desarrollando a modo de síntesis una conclusión final que tome en consideración las diversas soluciones y formas de intervención propuestas por los asistentes.

Asimismo se implementará la técnica de análisis de casos, ya que resulta adecuada para abordar temáticas propias de los conflictos, la comunicación y la negociación. Esta técnica promueve que los alumnos puedan comprender el problema y analizar a la vez el contexto de la situación, desarrollando su capacidad de posicionarse frente a un hecho, para que luego de un análisis reflexivo puedan intervenir de la manera más adecuada y adquirir la habilidad de solucionar los problemas de forma constructiva.

Los casos planteados reflejarán sobre todo situaciones reales de conflictos que suelen presentarse en todos los ámbitos y en particular en las instituciones públicas. En los mismos se incorporará información relativa a la situación a analizar, la visión y percepción de todos los actores involucrados como así también el contexto en el que se



desarrolla, tratando que a través de preguntas reflexivas y pertinentes se cumpla el objetivo específico de la unidad a desarrollar.

Otra de las técnicas que se aplicará en la parte práctica de la capacitación es la simulación, partiendo de la idea de que *“es un método de enseñanza que se propone acercar a los alumnos a situaciones y elementos similares a la realidad, pero en forma artificial a fin de entrenarlos en habilidades prácticas y operativas cuando las encaran en el mundo real”*²

Se prevé mediante estas simulaciones que los alumnos logren aprender de las situaciones prácticas, porque la participación en su desarrollo permite que se involucren, y asuman el riesgo a equivocarse, rescatando que de estas instancias, el alumno incorpora los conceptos de forma más fácil, consciente y de forma reflexiva, lo que permite un mejor proceso de autoevaluación, facilitando que los mismos se formulen preguntas y debatan sobre qué otras herramientas hubiese sido conveniente usar. Al mismo tiempo esta actividad permite realizar un trabajo de comparación sobre el desempeño de los diferentes grupos, es importante resaltar que los alumnos al realizar las simulaciones irán asumiendo roles distintos lo que permitirá percibir el conflicto de diferentes puntos de vista, lo que contribuirá a entender la complejidad de las situaciones reales.

RECURSOS:

- Humanos: La capacitación estará a cargo de los siguientes profesionales:

Dra. Mirta Susana Pastor

Dr. Jorge Eduardo Tolava

- Materiales:

Pizarra

Proyector de diapositivas

Recortes de diarios. Publicaciones de consultas

Fotocopias

Películas

² María Cristina Davini. "Métodos de enseñanza: Didáctica general para maestros y profesores", Santillana, Buenos Aires, pág. 144



CRONOGRAMA

La capacitación, se desarrollará, con una carga horaria de 16 horas cátedras, los días viernes de 17:30 hs a 19:30 hs, una vez por semana.

Se prevé su inicio, (a coordinar) del corriente año, con una duración aproximada de dos meses.

Cronograma de Actividades

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
Unidad 1								
Unidad 2								
Unidad 3								
Unidad 4								
Evaluación								
Clase Final								

La fecha de inicio de la Capacitación, se encuentra sujeta a la previa aprobación del proyecto, por parte de las autoridades correspondientes: UNSA - Escuela de Gobierno Local de la Ciudad de Salta.

EVALUACIÓN:

La evaluación será de carácter formativa y permanente, ya que el docente no solo debe evaluar al final del proceso de aprendizaje, la asimilación de conocimientos y el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes, sino que, a lo largo de todo el cursado, debe proponer con cierta periodicidad actividades, de carácter evaluable, que facilitan la asimilación y el desarrollo progresivos de los contenidos de la materias y de las competencias que deben alcanzarse respectivamente.

De esta forma, la evaluación se convierte en continua y progresiva permitiendo que el docente pueda realizar un mayor y mejor seguimiento del progreso en el aprendizaje del



[Handwritten signature]

estudiante. Asimismo la evaluación no requiere ser un acto final porque constantemente se puede evaluar durante todo el proceso y es eso lo que pretendemos hacer.

A fin de realizar una evaluación de los aprendizajes:

En primer lugar se realizará un Diagnóstico, que es una etapa necesaria para procurar acercarnos a los saberes, experiencias, expectativas y competencias que poseen los alumnos como requerimiento necesario para una secuencia futura de aprendizajes, para esta instancia recurriremos a una encuesta previa relacionada con toda la temática que se abordará en el curso, los resultados obtenidos constituirán una información de base para adoptar las decisiones que se estimen más adecuadas, reforzar los contenidos, o proseguir en la secuencia iniciada.

En segundo lugar desarrollaremos Trabajos Prácticos: que se llevaran a cabo en distintas modalidades a lo largo de la capacitación, serán tanto individuales como grupales, incluyendo un trabajo final al concluir la misma, estos trabajos prácticos consistirán en resolver casos aplicando las herramientas de la resolución de conflictos. Consideramos que es fundamental en esta etapa una devolución por parte del docente hacia los alumnos, de los procesos de apropiación del contenido que se produjeron y los que no.

Asimismo se concibe como parte de esta evaluación continua, un ejercicio de autoevaluación del alumno con el objetivo de ayudarlo a medir su progreso, es por ello que se propone llevar a cabo la siguiente actividad, la que denominaremos Informe de Prácticas.

1. Elegir la herramienta de gestión de conflicto, que desea poner en práctica.
2. Buscar y pensar una situación laboral o familiar donde pueda aplicarla.
3. Aplicar la herramienta a la circunstancia elegida.
4. Plasmar la experiencia con una redacción sucinta en el informe de prácticas.
5. Dichos ejercicios individuales serán puestos en común para reflexionar sobre los mismos.

Con este ejercicio, buscamos que los alumnos incorporen hábitos de autoevaluación que le permitan repensar su práctica de aprendizaje, ya que compartimos la idea de que *"autoevaluarse es poder analizar con criticidad, identificando obstáculos, descubriendo logros, es poder hacer un ejercicio metacognitivo...porque hace partícipe a*





todos los que han estado involucrados en un proceso áulico, empezando por uno mismo.³

Como último paso se evaluará la Asistencia: realizando un registro de asistencia diaria al principio y final de cada día. Solamente se permitirá ausentarse como máximo durante un período no mayor del 20% del total de la duración de la Capacitación.

Asimismo realizaremos una evaluación de las prácticas de la enseñanza, pues consideramos que es importante en esta etapa una apertura mental que posibilite la autocrítica y también la autoevaluación de parte de los docentes, para ello utilizaremos encuestas a fin de conocer cuál es la opinión de los alumnos respecto a los métodos de enseñanza empleados a lo largo de la Capacitación.



³ Jorge Steiman "Mas didáctica", Miño y Dávila. (2008) Buenos Aires .Pág. 139

Bibliografía

- William L. Ury- Jeanne, M. Brett, Stephen B. Goldberg (1995) "Como resolver las disputas". Rubinzal-Culzoni. Santa Fe.
- Jay Folberg- Alison Taylor. (1996) "Mediación Resolución de conflictos sin litigio". Limusa. México.
- Osvaldo A Gozaini. (1995). "Formas alternativas para la resolución de conflictos". De Palma. Buenos Aires.
- Fernando A. Milia. (1997) "El Conflicto Extrajudicial" Rubinzal- Culzoni. Santa Fe.
- Gladys Stella Alvarez (2003) "La Mediación y el Acceso a la Justicia" Rubinzal- Culzoni. Santa Fe.
- R. Mnookin, D.Kolb, J. Rubin, R. Benjamin, S. Horowitz, N. Lopez Faura, S. Garat (1997) "Mediación, una respuesta interdisciplinaria. Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- R.A Baruch Bush, JP Folger (1996) "La promesa de la Mediación" Editorial Granica. España.

