



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE SALTA

FACULTAD DE  
CS. ECONÓMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES



- 50 Aniversario de la UNSa. Mi sabiduría viene de esta Tierra -  
- Las Malvinas son Argentinas -

**RES. CD ECO N° 471-22**  
**EXPTE. N° 6720/22**  
Salta, 27 OCT 2022

**VISTO:** La presentación obrante desde fojas 1 a 11 mediante la cual la Profesora Paola Guardatti eleva para su consideración y aprobación el Proyecto de Práctica Docente propuesto por alumnos de la carrera Profesorado en Ciencias Jurídicas y Profesorado en Ciencias Económicas, que se dictará en el marco del Módulo III: La Práctica Educativa; y,

**CONSIDERANDO:**

Que el proyecto de capacitación tiene como propósitos: generar espacios de reflexión que permitan reconocer la existencia de herramientas para la solución de conflictos para su aplicación en la vida diaria y particularmente en el ámbito laboral, en la doble dimensión relacional con los compañeros de tareas y con el público que eventualmente se relacionará, evidenciando las ventajas que traen aparejados los acuerdos que se logran mediando. Asimismo, intenta potenciar la mejora de normas de convivencia desde la resolución de dichos problemas.

Que el presente proyecto está destinado a empleados integrantes de la administración pública provincial de las distintas reparticiones y localidades.

Que el Reglamento de las Prácticas Docentes aprobado por Res. CD ECO N° 162/21, establece que el desarrollo de las mismas se podrá formalizar mediante propuestas de capacitación.

Que por Res. APN-ME 104/20, el Ministerio de Educación de la Nación recomienda a las instituciones de educación superior adecuar las condiciones en que se desarrollan las actividades académicas presenciales en el marco de situación de emergencia mundial.

Que por Res. CS N° 121/22 se mantiene la vigencia de los protocolos aprobados con intervención del Comité de Emergencia, se recomienda el uso de modalidades mixtas o combinadas de clases y se promueve el retorno a la actividad presencial plena con aplicación de actividades de apoyo a la enseñanza a través de entornos virtuales.

Que a fs. 15 la Dirección de Posgrado y Recursos Propios emitió el informe.

Que la Comisión de Posgrado y Extensión Universitaria de esta Unidad Académica, aconseja de fs. 16/17 la aprobación del Proyecto de Práctica Docente propuesto.

Que el Consejo Directivo en su Reunión Ordinaria N° 14/2022 celebrada de manera Bimodal (presencial y ZOOM) el día 25.10.22, 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:**





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE SALTA

FACULTAD DE  
CS. ECONÓMICAS,  
JURÍDICAS Y SOCIALES



- 50 Aniversario de la UNSa. Mi sabiduría viene de esta Tierra -  
- Las Malvinas son Argentinas -

RES. CD ECO N° 471-22  
EXPT. N° 6720/22

**ARTICULO 1º.- Autorizar** el Proyecto de Prácticas Docentes con modalidad presencial y virtual combinando instancias sincrónicas y asincrónicas, a cargo de los alumnos de la carrera Profesorado en Ciencias Jurídicas y Profesorado en Ciencias Económicas, a dictarse en el marco del Módulo III: La Práctica Educativa, que obra como Anexo de la presente y se detalla a continuación:

Alumnos	Propuesta	Destinatarios
Márquez Fernández Adolfo DNI: 22.785.306	"HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"	Empleados integrantes de la administración pública provincial de las distintas reparticiones y localidades.
López Méndez Mauro Daniel DNI: 38.032.603		

**ARTICULO 2º.- Establecer** que la Prof. Paola Guardatti, la Abog. María de los Ángeles Talens y la Cra. María Rosa Panza, tendrán a su cargo la coordinación, seguimiento y supervisión de los módulos.

**ARTICULO 3º.- Publíquese** en el Boletín Oficial de la Facultad y hágase saber a la Dirección de Posgrados, a los alumnos Márquez Fernández Adolfo, López Méndez Mauro Daniel y a las docentes de la carrera para la toma de conocimiento y demás efectos.  
melg/bs

*mej*

*[Signature]*

Esp. Teodolina I. Zurita  
Sec. de Investigación y Extensión  
Fac. de Cs. Económicas, Jos. y Soc. - UNSa



*[Signature]*

Mg. ANCELICA ELVIRA ASTORGA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa

ANEXO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SALTA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS JURIDICAS Y SOCIALES  
PROFESORADO EN CIENCIAS ECONOMICAS Y JURIDICAS

CURSO DE CAPACITACION

# “HERRAMIENTAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS”

DOCENTES:

CR. ADOLFO MARQUEZ FERNANDEZ

DR. MAURO LOPEZ MENDEZ

PARA SER PRESENTADO A:

UNIVERSIDAD PROVINCIAL DE ADMINISTRACION, TECNOLOGIA Y OFICIOS

**AÑO 2022**



## HERRAMIENTAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

### **MARCO REFERENCIAL**

La convivencia en sociedad, propia de la naturaleza humana, implica que los individuos en alteridad con los demás tengamos relaciones de colaboración y de complementariedad, pero también de competencia y conflicto. Reflexionar sobre el conflicto, su naturaleza, efectos y los mecanismos que permitan superarlos implica participar de la búsqueda de una mejora de la sociedad y en consecuencia de la persona humana, que por su naturaleza está orientada a la consecución de su propio bien y del bien común.

El servicio que presta la administración pública, para el logro del bien común, es efectuado a través de personas que con sus propias particularidades encuentran puntos de coincidencia con los demás y también expresiones diferenciadoras, es en ese contexto en donde es necesario conjugar estos dos aspectos centrales: el eficiente servicio que el Estado debe brindar a las personas y la consecuente preparación de los individuos que trabajan en él, con la correcta disposición de hacerlo en equipo conforman parte fundamental del núcleo de servicios a brindar a la sociedad.

Pero no se puede desconocer lo que las personas tenemos en común, también lo que tenemos de diferentes, esto requiere otorgar pautas fundamentales de convivencia social, superando conflictos motivados por intereses individuales que obstaculicen la relación.

El estado social de derecho impulsa a las organizaciones públicas a adecuar su funcionalidad en miras a lograr resultados cada vez más eficientes, exigiendo mejores herramientas y conocimientos que impliquen saber ser y saber hacer, para abordar de manera diferente aquellos entornos actuales cambiantes en los que nos desarrollamos. De allí que se impone la necesidad que los individuos que representan a la actividad estatal profundicen capacidades que permitan obtener resultados satisfactorios en materia de prevención y resolución de conflictos, no obstante que ello constituye una tarea compleja. Por ello creemos que para la administración pública resulta fundamental abordar el tratamiento de la solución de conflictos a través de las herramientas que tenemos a disposición, lo que generará una mejora en el desempeño individual como en las diferentes interacciones que se presenten, intentando adquirir procedimientos consolidados en la resolución de conflictos y una mayor eficacia en el ejercicio de la función estatal.

### **FUNDAMENTACION**

El conflicto es un hecho cotidiano que todos enfrentamos dentro de la convivencia, se presenta como una situación discordante entre las partes, pudiendo ser personas, organizaciones. Causado por la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses diferentes que pueden entrar en choque, generando este hecho. Cuando los conflictos se configuran en el ambiente laboral y no han sido resueltos, pueden convertirse no solo en un importante obstáculo en el cumplimiento de la finalidad de la organización laboral, estatal en nuestro caso, sino que también repercute profundamente en terceros a quien brindamos nuestro trabajo; convivir diariamente en un ambiente cargado de diferencias o desacuerdos producen un malestar que genera una ausencia de motivación en el rendimiento laboral y hasta una sensación de desvalorización de las personas con efectos que trascienden el ámbito laboral.

El presente proyecto intenta mitigar los conflictos laborales generados en el ámbito de la administración pública provincial, que afectan el normal desarrollo y la eficiencia que se espera de la tarea que tiene a su cargo la administración, al no poder alcanzar los resultados esperados por los

habitantes y los niveles de conducción los órganos de gobierno. El enfrentamiento interpersonal entre trabajadores es el detonante más importante para el fracaso de cualquier actividad grupal, por tal motivo es importante gestionar oportunamente los conflictos laborales.

Actualmente vivimos tiempos difíciles, donde nuestra sociedad se torna cada vez más exigente, menos tolerante, y donde el empleado debe mantener una relación con el público satisfactoria, no se trata de una simple acción sino de un conjunto de ellas, realiza una gestión que lo busca es a través de una relación clara, que inspire confianza, que demanda atención. Quienes trabajan en las áreas expuestas al público requieren no solo de un conocimiento volcado a la gestión de lograr dar a una respuesta positiva al público o de alguna manera brindarle la información correcta, y en la forma adecuada, y ante la existencia de conflictos buscar la resolución del mismo dentro del abanico de posibles opciones que se presenta, y es ahí donde el empleado debe recurrir a su conocimiento, a su actitud, a su capacidad integral para la resolución de conflictos.

Existen diversos mecanismos de resolución de conflictos y actualmente se generan nuevos debido al contexto de la sociedad moderna; la variedad existente de dichos medios nos permite seleccionar para encarar el ajuste del desequilibrio generando espacios de diálogo entre los protagonistas del conflicto de manera tal que sean ellos mismos los constructores de una mejor calidad de convivencia. Asimismo, intenta generar la adquisición de capacidades para dilucidar la diferencia entre una posición y un interés motivadores de un conflicto, muchas veces no querido intencionalmente por las partes, de esta manera podemos contribuir en una mejor convivencia laboral a partir de la reconstrucción de la convivencia perdida, de devolver los roles correspondientes, de unificar criterios y sobre todo de satisfacer a las partes en cuanto a las pretensiones reales o las necesidades motivador.

#### **FINALIDAD**

El proyecto pretende generar espacios de reflexión que permitan reconocer la existencia de herramientas para la solución de conflictos para su aplicación en la vida diaria y particularmente en el ámbito laboral, en la doble dimensión relacional con los compañeros de tareas y con el público al con el que eventualmente se relacionará, evidenciando las ventajas que traen aparejados los acuerdos que se logran mediando. Asimismo, intenta potenciar la mejora de normas de convivencia desde la resolución de dichos problemas

#### **PROPOSITOS DE LOS DOCENTES**

- Incentivar a los participantes a reconocer su rol, ambiente y posibles conflictos existentes.
- Exponer mecanismos y herramientas prácticas de resolución de conflicto.
- Presentar el abanico de soluciones posibles procurando la elección del participante de la forma más adecuada.
- Promover las ventajas de adquirir un rol mediador como un atributo propio.
- Incentivar al participante a desarrollar continuamente un perfil mediador ya sea en el rol de mediador o como parte en conflicto.

#### **DESTINATARIOS**

La propuesta está dirigida a empleados integrantes de la administración pública provincial de los distintas reparticiones y localidades.



## OBJETIVOS

Por lo expuesto se desea que cada participante alcance o incorpore a su formación personal los siguientes objetivos:

- Descubra la importancia de su rol como sujeto social y de empleado público.
- Logre conocer situaciones de conflictos en su lugar de trabajo y entorno social.
- Conozca mecanismos de resolución de conflictos, desde su experiencia hacia su entorno.
- Adquiera habilidades y técnicas que exterioricen las posiciones, intereses y sentimientos de las partes involucradas.
- Implemente herramientas a su alcance para resolver un conflicto
- Consolide las formas no propensas a la confrontación ante la aparición de diferencias.
- Identifique el estilo adecuado de negociación de un conflicto.
- Favorecer un excelente entorno y clima laboral.
- Lograr la resolución no violenta de conflictos en defensa del interés del ciudadano y de la administración.

## CONTENIDOS

Los contenidos que conforman el presente proyecto están elaborados teniendo o procurando tener un visión lo más amplia posible, con una mayor recaudación de las características e información de los destinatarios. Cuando nos referimos al contenido, explicamos lo que vamos a enseñar y representan el eje central de todo proyecto didáctico (Steiman, 2008). Una definición que nos lleva a una cuidadosa selección de los mismo define a los contenidos "como el conjunto de saberes y formas culturales cuya asimilación y apropiación por parte de los alumnos, se considera esencial para su desarrollo social y personal" (Basabe, Cols, Feeney, 2004).

Buscamos que estos resulten necesarios, importantes, satisfactorios para responder a la demanda de los participantes. Tomamos la composición del contenido definido por (Gvirtz, Palamidessi, 2006) "... no solo se trata de informaciones, sino que incluye técnicas, actitudes, hábitos, habilidades, sentimientos. Solo una porción del contenido está compuesta por el saber académico o científico "no solo de informaciones.

La selección de contenidos responde a la necesidad de hacer propia las herramientas, por ello su formulación tiene en cuenta el abordaje de saberes primarios no sistematizados para desde allí ir conformando una sistemática red conceptualizadora de contenidos, ello nos permitirá "...establecer puentes cognitivos y relaciones entre los saberes anteriores del alumnado, y a su vez estos nuevos contenidos se transformarán en saberes apropiados y disponibles, para aprender otros nuevos contenidos que se vayan presentando" (Steiman J., 2008). Se irán combinando contenidos de mayor y menor importancia y de duraciones diferentes, esto se puede producir en función de relevancias o necesidades de repaso o profundización u otras que puedan aparecer, se definida como una secuencia lineal heterogénea (Steiman, 2008).

Agregamos en relación a los contenidos que fundamentalmente se ha tenido en cuenta que la capacitación está destinada a empleados de la administración pública quienes en si conforman un grupo diverso, heterogéneo en edades, funciones, tareas laborales, estudio, preparación, etc.

Se presentarán contenidos básicos, de comprensión accesible, buscando encontrar empatía en lo que se enseña y en los saberes que poseen los participantes.

## METODOLOGIA

Una parte esencial cuando determinamos los contenidos a enseñar, es definir, planificar cual es la forma o manera que se presentaran, que métodos determinaremos como los más adecuados en vista a los destinatarios con los objetivos, y propósitos que definimos. Por eso si pensamos en la elección metodológica a emplear. Como lo menciona, Alicia Camilloni (1998) planteando que “es indispensable, para el docente, poner atención no solo en los temas que han de integrar los programas y que deben ser tratados en clase sino también y, simultáneamente, en la manera más conveniente que dichos temas sean trabajados por los alumnos. La relación entre temas y formas de abordarlos es tan fuerte que se puede sostener, que ambos, temas y estrategias de tratamiento didáctico, son inescindibles ...”

La modalidad de ejecución del proyecto se presenta en forma de dictado virtual, donde no hay barreras geográficas, donde las barreras de la ubicación, tiempo y costo pasan a un plano menor, existiendo flexibilidad de horarios y el poder compatibilizar las actividades académicas con otras actividades.

El establecer una enseñanza y aprendizaje sincrónico donde tanto el docente como el alumno se encuentran en el mismo tiempo a través de una plataforma virtual estando en espacios diferentes, permite que se establezca una relación personal en tiempo real, lo que crea una mayor sensación de estar en un aula, de establecer y pertenecer a una clase o comunidad y desaparece la sensación de aislamiento e individualidad.

Se buscará que el alumno tenga una participación activa, se desarrollaran actividades de investigación, de intercambio de opiniones, por medio de los recursos informáticos se conformaran grupos aleatorios.

Se desarrollarán las clases por medio de plataformas de comunicación virtual como recursos de comunicación.

Mientras se desarrolle el cursado, las clases presentadas en una parte teórica y práctica; en ambas se implementarán el uso de recursos didácticos informáticos a través de distintas exposiciones virtuales implementando herramientas digitales e informáticas, destacando los contenidos más importantes, despertando y generando el interés en el alumno, donde en cada exposición se construirá un resumen de la misma de parte del docente y del alumno también.

A través de la plataforma virtual se implementarán ejercicios prácticos supervisados (en forma individual y grupal), siendo la técnica de análisis de casos adecuada para este proyecto ya que permite que el alumno pueda observar, asimilar, comprender, analizar, determinar y reflexionar temáticas propias de los conflictos

La enseñanza práctica se centrará en la presentación y análisis de casos reales de conflictos cotidianos y excepcionales. También se realizarán simulaciones virtuales que permite desarrollo de habilidades prácticas y operativas de la misma manera de un mundo real. El método de la simulación permite que se asuman roles distintos de esta manera el alumno podrá identificar y posicionar en otro lugar, identificar y conocer la esencia del conflicto y valerse de las herramientas para su resolución.

## **PROGRAMA DEL CURSO DE HERRAMIENTAS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS**

### **MODULO N° 1 : EL CONFLICTO Y SUS ANALISIS**

#### **TEMA 1: NOCIONES GENERALES**



El conflicto: Concepto. Origen. Componentes y partes. Niveles y tipos. Clases. Efectos. Manejo del conflicto, modos de intervención.

## **TEMA 2: FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Principales mecanismos de gestión de conflictos. Formas alternativas de resolución de conflictos: Mediación, Conciliación, Negociación, Arbitraje. Ventajas y desventajas de su aplicación.

## **TEMA 3: DETERMINACION DEL CONFLICTO**

Herramientas de análisis y evaluación de conflictos. Determinación del Conflicto. Identificación de las Posiciones e Intereses. Reconocimiento de necesidades mutuas. Facilitación de la comprensión.

## **MODULO N° 2 : ESTRATEGIAS PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS**

### **TEMA 4: LA NEGOCIACION**

Concepto. Principios básicos. Tipos de negociación. Preparar una negociación. Elaborar acuerdos. Dar seguimientos. La comunicación.

### **TEMA 5: HERRAMIENTAS Y TECNICAS DE COMUNICACIÓN**

El saber preguntar. Preguntas: abiertas, cerradas, circulares. Reformular, reencuadrar y connotación positiva. Paráfrasis y replanteo. Pasar de Posiciones a Intereses-necesidades-valores. Manejo del silencio. escucha activa, observación directa, comunicación no verbal, legitimación.

### **TEMA 6: HERRAMIENTAS Y TECNICAS DE MEDIACION**

Conflictos de terceros. Pautas para la persona mediadora. Definición. Principios. Fases y pasos. Tipos: formal e informal. Técnicas y habilidades de la persona mediadora: Empatía, la confianza, imparcialidad, neutralidad, de-neutralidad.

### **TEMA 7: SOLUCION DEL CONFLICTO**

Tipos de comportamiento. Acciones a implementar. Reformulación del Conflicto  
Determinación de posibles opciones. Acuerdo. Confección del acuerdo. Previsión de dificultades.  
Inexistencia de acuerdo. Medidas a tomar.

### **RECURSOS HUMANOS**

La capacitación estará a cargo de los siguientes profesionales (docentes):

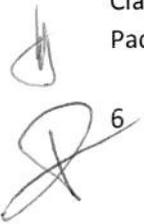
*Cr. Adolfo Marquez Fernandez.*

*Dr. Mauro D. López Méndez*

La asistencia técnica, y soportabilidad en el área informática a cargo de la Universidad Provincial de Administración, Tecnología y Oficios.

### **RECURSOS MATERIALES Y TECNOLOGICOS**

Conexión a red de datos móviles. Plataforma virtual: Moodle que se integran con otras plataformas comunicativas como Zoom, Meet. Dentro de las herramientas colaborativas: Classroom. Con presentaciones de contenidos de aplicaciones elaborativas como Canva, Genially, Padlet que permitirán generar contenidos de audio y video, plantillas, imágenes, etc.



### REQUISITOS PARA PARTICIPACION DEL CURSO

Los requisitos serán determinados por la U.P.A.P. estableciendo el cupo de 30 a 40 participantes

### CRONOGRAMA DE CLASES

El curso se desarrollará en 10 clases virtuales de 2 horas de duración cada clase. Con una frecuencia de 2 veces por semana. Siendo la carga horaria de 20 horas.

Se prevé su inicio (a coordinar) dentro del corriente año, con una duración aproximada de 5 semanas. Horario a coordinar.

La fecha de Inicio de la Capacitación, se encuentra sujeta a la previa aprobación del proyecto por parte de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la U.N.Sa. y de parte de la Universidad Provincial de Administración, Tecnología y Oficios de la Provincia de Salta, cuando nos indiquen factibilidad de inicio.

### EVALUACION DE LA PRACTICA DE LOS APRENDIZAJES

Al referirnos a la Evaluación, citamos la definición dada por Steiman (2008) "es el proceso que a partir del conocimiento y comprensión de cierta información, permiten emitir un juicio de valor acerca de un aspecto de la realidad en el cual se interviene en un contexto particular, y que a la vez que posibilita tomar decisiones, exige desde el dialogo con quien este involucrado, argumentar justificaciones del juicio de valor realizado", nosotros nos referimos en particular en este proyecto a las prácticas de enseñar y de aprender y lo identificaremos como la evaluación didáctica, no se realiza en forma espontánea sino como una práctica instituida. Nos permite controlar que algo que está previsto, establecido está sucediendo y de no ser así corregirlo; también realizar una medición de lo propuesto y de lo asimilado por los alumnos, para lo cual se determinaran criterios que posibilitan contemplar la adquisición de las propuestas que se enseñan.

Entonces "la evaluación se convierte entonces en un campo complejo y controvertido porque sirve tanto para acreditar y emitir juicios de valor como para diagnosticar, retroalimentar, reflexionar, regular y mejorar los aprendizajes" (Anijovich R., González C., 2021).

Dados los objetivos del Proyecto y los destinatarios del mismo, la evaluación se realizará en forma continua y progresiva, buscando una evaluación formativa exclusivamente en su función reguladora, es decir se tratará de identificar las debilidades y fortalezas del aprendizaje de los alumnos, a través de un análisis así se podrá ofrecer explicaciones alternativas, profundizar, sugerir, etc. Pero también se darán las herramientas para que los alumnos, identifiquen sus aprendizajes, su progreso o duda, para lo cual se buscara el dialogo, participación, el compromiso.

Se tendrán en consideración, la participación en clases, resolución de ejercicios espontáneos, participación en foros y de las actividades que se proponen con cierta periodicidad que permite ejercer un criterio evaluativo.

#### Evaluación Inicial - Diagnostico

La evaluación comprenderá una primera instancia diagnóstica con la finalidad de conocer sus saberes, experiencias y expectativas; implementaremos encuestas y la habilitación del diario de clases donde el alumno podrá expresarse libremente procurando incentivar esta herramienta como un mecanismo de autoevaluación personal.



### **Autoevaluación**

Al estar dirigido a personal de la administración público, consideramos que los participantes esperan aprender, se encuentran en la búsqueda, y la persona ideal para saber si se logro es uno mismo, por eso queremos otorgar al alumno reciba esta estrategia que los ubicara en un rol protagónico, favorecerá una actitud positiva hacia el aprendizaje, les permitirá desarrollar la capacidad de qué aprender como lo hacen y que resultado obtienen, le permiten familiarizarse con los contenidos (Anijovich R., González C., 2021).

Se les otorgara herramientas como llevar el diario de clase, tener un portafolio propio con anotaciones de sus apreciaciones, el uso de sus propias escalas estimativas, etc.

### **Evaluación final**

Como trabajo final evaluativo se plantearán casos donde se buscará la resolución de un conflicto aleatorio para que el participante pueda poner en práctica su aprendizaje, afianzando su conocimiento.

### **APROBACION DEL CURSO**

Para acceder a la certificación correspondiente será requisito la asistencia y participación al 80% de los encuentros programados, a tales efectos habilitaremos un registro de asistencia en el deberán consignar su asistencia al comienzo y final de cada clase.

### **EVALUACION DE LA PRÁCTICA DE LA ENSEÑANZA**

El proyecto permite a los docentes conocer su propio desempeño, realizar evaluaciones en el campo de aprendizaje, permite a los docentes que podamos revisar las estrategias de enseñanzas, los recursos que se utilizan, modos de vinculación con los alumnos, como lo menciona (Rosales, C., 2000) "(...) evaluar es reflexionar sobre la enseñanza", es pensar como planificador, enseñante y evaluador. El dialogo entre los docentes del proyecto, entre los directivos del proyecto, otros pares, que podrán participar de las clases; permitirán la retroalimentación para revisar la práctica de los docentes comparando lo planeado con lo que ocurrió, los aciertos y las dificultades, revisar la secuencia de la clase, las preguntas y explicaciones, la participación de los estudiantes, permitirán afinar la metodología adecuada.

### **BIBLIOGRAFIA DEL MARCO TEÓRICO DEL PROYECTO**

**FELDMAN D., PALAMIDESSI M.,** (2001). Programación de la enseñanza en la universidad. Problemas y enfoques. Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires.

**STEIMAN JORGE.** (2008). Más didáctica (en la educación superior). Miño y Dávila editores. Buenos Aires.

**BASABE L., COLS E., FEENEY S.** (2004) Los componentes del contenido escolar. Ficha de cátedra didáctica I. OPFYL/Facultad de Filosofía y Letras/Universidad de Buenos Aires.

**DAVINI MARIA C.,** (2008). Métodos de enseñanza: Didáctica general para maestros y profesores. Editorial Santillana, Buenos Aires.

**ANIJOVICH R., CAPPELETTI G.,** (2017). La evaluación como oportunidad. Voces de la

educación. Editorial Paidós. Buenos Aires.

**GVIRTZ SILVINA Y PALAMIDESSI MARIANO**, (2006). El ABC de la tarea docente: curriculum y enseñanza. Aique grupo editor. Buenos Aires. Argentina.

**CAMILLONI, ALICIA**. (1998). La programación de la enseñanza de las Ciencias Sociales. Paídos. Buenos Aires. Argentina

**CAMILLONI, ALICIA**. (2007). El saber didáctico. Compilado. Paídos. Buenos Aires. Argentina.

**ANIJOVICH, REBECA Y GONZALEZ, CARLOS**. (2021). Evaluar para aprender. Conceptos e instrumentos. Aique Grupo Editor. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.

**ROSALES, CARLOS**. (2000). Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza. Narea. Madrid. España

#### BIBLIOGRAFIA DE LOS CONTENIDOS

**MUÑOZ HERNAN, YOLANDA y RAMOS PEREZ, MARIA E.** (2010). Mediación. Escuela. Herramientas. Técnicas. Ed. Gizateka.

**FUQUEN ALVARADO, MARIA ELINA**, (2003) Los conflictos y las formas alternativas de resolución Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre.

**O'CONNOR J., SEYMOUR J.** (2007). Introducción a la Programación Neurolingüística .Editorial Urano. Barcelona. España.

**R. FISHER, W. URY, B. PATTON**. (1991). Sí de acuerdo! Como negociar sin ceder. Editorial Colombia Nueva Ltda. Colombia.

**EL CEMICAL** (1998). Manual de mediación. Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales. Organización Internacional del Trabajo.

**PEREZ CASAJUS L.** (2012). Mediación y resolución de conflictos. Cuaderno del alumno. Editorial Zubillaga. España.

**ORTA GUSTAVO**, (2012). Manual de Gestión y Resolución de Conflictos. Editorial Taller de sueños. México, D.F.

**GONZALEZ SARA VIA D., MORFIN M.**(2008). Manual análisis y estrategias para la transformación positiva de los conflicto. Serapaz, México.

*Cr. Adolfo H. Marquez Fernandez*



Esp. Teodolina I. Zuviña  
Sec. de Investigación y Extensión  
Fac. de Cs. Económicas, Jcs. y Soc. - UJN

*Dr. Mauro D. López Méndez*




Mg. ANGÉLICA ELVIRA ASTORGA  
VICE DECANA  
Fac. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa