




Curriculum

Contenidos

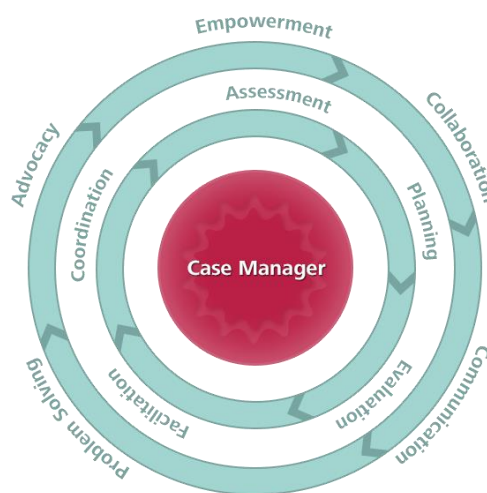
MÓDULO 4 – GESTIÓN EFECTIVA DE CASOS EFFECTIVE CASE MANAGEMENT	1
Contents	2
MÓDULO 4 – GESTIÓN EFECTIVA DE CASOS	3
4.1 ¿De qué trata este módulo?	3
4.2 Objetivos de aprendizaje	4
4.3 Comprender la gestión de casos	5
4.4 Gestionar de forma eficiente tu tiempo al tratar con la gestión de casos.	9
	10
4.5 Trabajar en equipo con los agentes interesados esenciales para producir los resultados necesarios.	12
4.6 Garantía de calidad de la gestión de casos	13
4.7 Conclusión y lecturas adicionales	23
AGRADECIMIENTOS Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD	26

MÓDULO 4 – GESTIÓN EFECTIVA DE CASOS

4.1 ¿De qué trata este módulo?

Este módulo trata sobre la gestión de casos, como “el proceso colaborativo de evaluación, la planificación, la facilitación, la coordinación de la atención, la evaluación y la promoción de opciones y servicios para satisfacer completamente las necesidades sanitarias de las personas y las familias mediante la comunicación y los recursos disponibles para promocionar la calidad y unos resultados rentables” (Case Management Society of America). Aunque esta definición se centra en la atención médica como en la mayoría de definiciones de gestión de casos, es todavía válida y se puede transferir a otros sectores y dominios.

La característica más importante en la función del job broker es que trabaja con la gente. Aunque la gente comparte características comunes e incluso identidades comunes en algunos casos, cada persona es única. Es más, la mezcla de necesidades, actitudes, posturas, creencias, y habilidades son únicas de esa persona en particular. Por tanto, las competencias para gestionar casos son cruciales para los job brokers, ya que facilitan las consultas personalizadas y soluciones adaptadas a cada cliente de una forma integrada y responsable.



Según Hahn et al. (Case Management with At-Risk Youth. Hahn, A., Aaron, P., & Kinglsey, C. The Centre for Human Resources, Brandeis University) , las definiciones comunes de la gestión de casos incluyen:

- “actividades dirigidas a unir el sistema de servicios con el consumidor, y coordinar los diferentes componentes del sistema para alcanzar un resultado exitoso.”
- “una función de resolución de problemas diseñada para asegurar la continuidad de los servicios y superar los sistemas de rigidez, los servicio fragmentados, la mala utilización de ciertas instalaciones y la inaccesibilidad.”
- “A nivel de sistemas, la gestión de casos se puede definir como una estrategia para la coordinación del abastecimiento de servicios a los clientes dentro de un sistema.”

- “A nivel del cliente, la gestión de casos se puede definir como un proceso centrado en el cliente, orientado hacia unos objetivos para evaluar la necesidad de un individuo por ciertos servicios y la obtención de los mismos.”

4.2 Objetivos de aprendizaje

- Demostrar una gestión efectiva de casos respondiendo a las necesidades de los usuarios del servicio y proporcionar un seguimiento efectivo.
- Explicar los principios principales de la gestión del tiempo en relación a la función del job broker.
- Describir los principios del trabajo en equipo efectivo y el impacto que va a tener en tu papel de job broker.
- Identificar a los agentes de deriva adecuados para dar un servicio de orientación y progreso.
- Categorizar los diferentes grupos objetivo de los solicitantes de empleo / empleadores y sus objetivos específicos.
- Desarrollar procedimientos efectivos, protocolos y estándares para asegurar que se proporciona un servicio de alta calidad.
- Planifica el día priorizando todas tus tareas para asegurar que cumples todos los plazos.
- Relacionarse con otros agentes interesados y especialmente otros proveedores de servicios de intermediación laboral para concentrar los recursos organizativos y desarrollar servicios de intermediación laboral que mejor se adapten a las necesidades de los grupos objetivo específicos.
- Evaluarse uno mismo según los criterios de autoevaluación y decidir dónde hay que mejorar.
- Demostrar la capacidad para ofrecer, supervisar y evaluar la satisfacción del cliente como forma de mejora continua del servicio de atención al cliente.

4.3 Comprender la gestión de casos

ACTIVIDAD 4.3.1



Para demostrar la gestión efectiva de casos necesitas responder a las necesidades de los solicitantes de empleo. Para realizarlo correctamente, es importante que investigues las necesidades de los usuarios del servicio. Esto se puede hacer mediante la “investigación en el lugar de trabajo”. Mientras entrevistas a los solicitantes de empleo, puedes recoger información sobre sus necesidades prioritarias en sus actividades de búsqueda de empleo. No deberías realizar esta investigación de manera muy formal, pero sí incluirla en tus entrevistas de forma regular. Confecciona una lista de preguntas que puedan encajar en tu entrevista típica, pero al mismo tiempo piensa en las preguntas como parte de la investigación que te ayuden a elaborar la gestión de casos. Ten en cuenta que es importante dar al solicitante de empleo sugerencias sobre qué camino tomar, de forma interna y externa, considerando las principales necesidades para una búsqueda de empleo exitosa. Pregunta sobre las fortalezas personales, sobre las necesidades educativas, sobre los contactos laborales, etc.

ACTIVIDAD 4.3.2

Identifica y haz una lista con los socios de derivación que pueden ser de ayuda para la orientación y el progreso en la gestión de casos con los solicitantes de empleo. Añade todos los posibles socios que puedas pensar de los siguientes sectores:

Servicio de empleo público:

Servicio de empleo privado:

Proveedor de FP:

Empresa asesora para las carreras profesionales:

Formulador de políticas de empleo:

Formulador de políticas VET:

Centros de rehabilitación:

Centros de formación en el lugar de trabajo:

Otros:

ACTIVIDAD 4.3.3



Es importante para los Job Brokers categorizar los diferentes grupos objetivo de los solicitantes de empleo y también los diferentes grupos objetivo de los empleadores. En este grupo de debate trabajarás de forma conjunta sobre esta categorización particular y tendrás en cuenta las categorías que valgan para las dos secciones (los solicitantes de empleo y los empleadores). Además, es importante que identifiques las necesidades de cada grupo objetivo como puedes ver en el ejemplo de abajo.

Solicitantes de empleo			Necesidades		Empleadores		Necesidades	
Solicitantes de empleo jóvenes					Sector de la construcción			
Edad 18 - 24					Carpinteros			
Edad 25 - 29					Electricistas			
Educación inferior					Fontaneros			
Educación superior					Pintores			

ACTIVIDAD 4.3.4



En tu profesión como job broker es importante que te relaciones con otras partes interesadas y especialmente con otros servicios de intermediación laboral para concentrar los recursos organizativos y desarrollar los servicios de intermediación laboral que mejor se adapten a las necesidades de los grupos objetivos específicos.

En esta actividad te pediremos que eches un vistazo, holísticamente, al entorno profesional en el que estás trabajando y que presentes una idea de cómo cooperar con tus colegas en ese ámbito, por ejemplo, con las partes interesadas, los proveedores de servicios de intermediación laboral y todos los demás recursos que se te ocurran que puedan servir de ayuda o respaldo a tu proyecto. Piensa de forma diferente, fuera de tu zona de confort y da a cualquier profesional una oportunidad, con tal de que puedas prever su función en el rompecabezas de un proyecto efectivo de intermediación laboral. Piensa en tu categorización antes y en las necesidades de los solicitantes de empleo y empareja todos los recursos posibles con ellas.

Prepara una presentación de 15 minutos sobre tu idea.

4.4 Gestionar de forma eficiente tu tiempo al tratar con la gestión de casos.

ACTIVIDAD 4.4.1



Tarea 1: Identificar actividades urgentes e importantes.

La herramienta que se muestra abajo es una herramienta de gestión del tiempo que categoriza las actividades según su importancia y urgencia.

	Urgente	No Urgente
Importante	Crisis Proyectos con plazos Problemas de presión Reuniones Sugerencias	Preparación de actividades Prevención de actividades Planificación de actividades Construcción de relaciones Entretenimiento Empoderamiento
No importante	Visitantes Llamadas telefónicas Algún correo Alguna reunión Alguna actividad (boda, etc.)	Detalles Correo basura Actividades de carácter general en las que se pierde tiempo, como ir al baño o hacer café.

Piensa sobre las actividades que llevas a cabo diariamente como job broker. Piensa en el día de ayer, por ejemplo, en lo que hiciste (es mucho mejor si escribes todas tus actividades de un día, como si fuera un diario). Luego intenta clasificar estas actividades en importantes y urgentes. Utiliza el siguiente diagrama para mantener el registro.

	Urgente	No Urgente
Importante	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
No Importante	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.



Por supuesto, todo dependerá de las actividades que hayas llevado a cabo pero aquí tienes algunos ejemplos.

- Si un solicitante de empleo te llama y te dice que le han invitado a una entrevista pasado mañana y que necesita ayuda para prepararla, entonces esto es una actividad importante.
- Si comienzas a preparar a los solicitantes de empleo para tus entrevistas incluso antes de que tengan alguna, entonces esto no es una actividad urgente o importante.
- De forma similar, desarrollar una buena relación con los empleadores como actividad sin prisa
- Hacer pausas cortas no es una actividad urgente o importante, al igual que no lo es chismorrear con los compañeros de trabajo.
- Algunos visitantes puede que aparezcan en tu oficina sin cita previa para algo que es urgente pero no importante. Puede que sea importante para ellos pero no para ti (ej: necesitar favores).

ACTIVIDAD 4.4.2



Prioriza las actividades descritas anteriormente diciendo cuando las deberías hacer y cuánto tiempo deberías dedicar a cada una:

Actividades (Escríbelas en el orden en que deberías realizarlas)	Aquí describe el tiempo que deberías dedicar a cada una señalando “reserva de una cantidad de tiempo significativa” o “intentar hacerlo muy rápido”
1.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
2.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
3.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
4.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
5.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
6.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
7.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
8.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
9.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido
10.	<input type="checkbox"/> Reserva de una cantidad de tiempo significativa <input type="checkbox"/> Intentar hacerlo muy rápido



Asegúrate de que has programado las actividades más urgentes primero. Luego reserva el tiempo según su importancia, por ejemplo a las actividades importantes se les asignará más tiempo.

4.5 Trabajar en equipo con los agentes interesados esenciales para producir los resultados necesarios.

ACTIVIDAD 4.5.1



El trabajo en equipo efectivo es una parte importante en la profesión del job broker. En esta actividad de aprendizaje te pedimos que tomes parte en un juego de roles con otro job broker y la tarea consiste en adoptar diferentes puestos de los que se listan a continuación:

Job Broker		Solicitante de empleo				
Job Broker		Job broker				
Job Broker		Empleador				
Job Broker		Profesional de FP				

Dedica al menos 15 minutos para cada sesión y tomate en serio tu papel. Tendrás que negociar con tu compañero sobre quién adopta el papel cada vez. Durante el juego de rol ten en cuenta los principios del trabajo en equipo efectivo. Cuando el juego haya terminado, debatid los principios principales de un trabajo en equipo efectivo que hayáis pensado y escribidlos. Pensad en al menos 10 principios de un trabajo en equipo efectivo.

4.6 Garantía de calidad de la gestión de casos

ACTIVIDAD 4.6.1



En esta actividad se te pedirá que desarrolles un procedimiento o protocolo para la gestión de casos por parte de los job broker de tu empresa. En particular, imagina que te han asignado la tarea de crear una herramienta para recoger entrevistas de historiales clínicos de tus clientes. Esta es una tarea importante, porque en tu empresa trabajan 4 job brokers. Por tanto, es crucial que los cuatro sigan el mismo procedimiento al rellenar y registrar los casos. Proporcionamos un ejemplo más abajo:

El caso que tendrás que manejar tiene las siguientes características:

John es un hombre casado de Chipre. Tiene dos hijos: un hijo de 11 años y una hija de 8. Le han despedido recientemente de su último trabajo donde estuvo trabajando durante tres años. Este trabajo estaba a pie de su casa, de forma que iba caminando todas las mañanas. Pero ya han pasado 12 meses y aún está desempleado.

En su anterior trabajo solía trabajar como agente de ventas de muebles. En su anterior trabajo no recibió ningún tipo de formación por parte de su empleador sobre técnicas de venta, apoyo al cliente o cosas por el estilo. Sin embargo, le gusta su trabajo porque le gusta la interacción humana y el producto (los muebles), ya que su hobby es la carpintería y ha montado un pequeño taller en su jardín trasero. Durante los últimos seis meses no ha puesto ningún esfuerzo en encontrar un trabajo ni se encuentra motivado para moverse en esa dirección. Cree que es demasiado mayor, demasiado incompetente, etc.

TAREA 1

En la tabla de abajo escribe toda la información proporcionada en el párrafo sobre John. En la primera columna, (tipo de información) deberías escribir las descripciones generales, como el “género” la “experiencia previa”, etc. En la segunda, deberías proporcionar la información relativa a John, que sea relevante a cada tipo de información. Asegúrate de proporcionar unas descripciones cortas pero que sean reconocibles (ej: dos hijos, casado, etc.)

Tipo de información	Situación de John

TAREA 2

- Identifica la información relevante e irrelevante para un job broker (marca con ✓). En otras palabras, ¿cuál es la información registrada en la matriz anterior que es útil para un job broker?

Información	Relevante	Irrelevante

- **Justifica tu respuesta.**

TAREA 3

Identifica la información que falta. ¿Qué más te gustaría saber sobre John?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

9.	
10.	

TAREA 4

Clasifica en la siguiente matriz la información relevante que has identificado en la tarea 2 por diferentes categorías (ej: competencias, intereses, posturas, actitudes, necesidades, etc.)

CATEGORÍA	INFORMACIÓN
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.

TAREA 5

¿Puedes preparar un cuestionario para adquirir un historial clínico, basado en la información importante que has identificado y aquella que falta? Escribe las preguntas en la primera columna y el tipo de posibles preguntas en la segunda (ej: pregunta abierta, selección múltiple, una escala del 1 al 5, etc.).

CUESTIONARIO PARA EL HISTORIAL CLÍNICO

PREGUNTA	TIPO DE PREGUNTA



TAREA 1

Información (Tipo de información entre paréntesis):

- *Hombre (Género)*
- *Casado (estado civil)*
- *Chipriota (nacionalidad o bagaje cultural)*
- *2 hijos (Status familiar)*
- *Un hijo de 11 años y una hija de 8 (Status familiar)*
- *Desempleado (situación laboral)*
- *Trabajando los últimos tres años (experiencia)*
- *Trabajo a poca distancia de casa (necesidades, en caso de que no conduzca)*
- *Desempleado durante los últimos 12 meses (situación laboral)*
- *Agente de ventas de muebles (experiencia)*
- *Carece de formación en el centro de trabajo (títulos)*
- *Le gusta la interacción humana (posturas y actitudes)*
- *Le gustan los muebles (Hobbies, intereses)*
- *Su hobby es la carpintería (Hobbies, intereses)*
- *Ha montado un pequeño taller de carpintería en su jardín trasero (actividades de tiempo libre)*
- *Durante los últimos seis meses no se ha molestado en buscar trabajo (posturas y actitudes)*
- *No está motivado ni se molesta en encontrar un empleo (posturas y actitudes)*
- *Etc.*

Compara tus respuestas con las que se proporcionan. ¿Cuántas se parecen? Ten en cuenta que no existe una respuesta errónea. Este feedback se proporciona para facilitar la reflexión sobre tus propias respuestas.

TAREA 3

Ejemplos de información que falta:

- Títulos (formales, no formales...)
- Experiencia previa (antes del último empleo)
- Edad
- Capacidad para conducir
- Necesidades especiales
- Otros intereses
- Necesidades (financieras, personales, etc.)
- Etc.

TAREA 4**Ejemplo:**

CATEGORÍA	INFORMACIÓN
FAMILIA	1. Casado
	2. 2 hijos

ACTIVIDAD 4.6.2



¿Puedes desarrollar un procedimiento (incluyendo una herramienta, como un cuestionario) para la autoevaluación del job broker? Incluye los aspectos de la función de un job broker que consideras importantes. Por favor, describe también el proceso que vas a seguir para desarrollar ese procedimiento / protocolo.

Te animamos a que realices tu propia investigación de la función del job broker y del perfil laboral (job broker website), así como una autoevaluación de los procedimientos y las herramientas. Los recursos que pueden ayudar se encuentran a continuación:

<http://www.businessdictionary.com/definition/self-evaluation.html>

http://www.hr.virginia.edu/uploads/documents/media/Conducting_a_Self_Evaluation.pdf

<http://www.cio.com/article/2386859/careers-staffing/careers-staffing-10-tips-for-making-self-evaluations-meaningful.html>

Mientras desarrollas tu procedimiento, presta especial atención a:

- **PROPÓSITO** (¿POR QUÉ?)
- **POLÍTICA** (¿QUÉ?)
- **PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS** (¿QUIÉN/PARA QUIÉN?)
- **CLARIDAD**
- **PRECISIÓN E INTEGRIDAD**
- **FEEDBACK Y CONTROL**
- **CUANTIFICABILIDAD**

ACTIVIDAD 4.6.3



En base a la investigación que llevaste a cabo sobre los procedimientos en la actividad anterior, aquí te pedimos que desarrolles procedimientos y herramientas relativos a la satisfacción del cliente.

TAREA 1

Identifica los clientes (tipos de partes interesadas ej: solicitantes de empleo, financiadores, etc.) de tu empresa y decide los criterios e indicadores para medir:

- La efectividad de tu trabajo (ej: la efectividad del tiempo, etc.)
- Satisfacción (de cada grupo objetivo)
- Otros aspectos

Luego, completa la matriz que se proporciona a continuación. En la primera columna deberías escribir tu criterio o tipo de indicador, por ejemplo el aspecto que quieres medir. A continuación, en la columna a, b, c, deberías indicar los elementos de **medición** específicos que vas a medir para evaluar el servicio de atención al cliente. Después, deberías indicar para qué tipos de partes interesadas son relevantes. También, en las columnas de tipos de partes interesadas, puedes escribir los indicadores, por ejemplo si un indicador tiene una puntuación en evaluación, puedes proporcionar la puntuación que consideres oportuna, etc. Puedes insertar tantas columnas como necesites.

EJEMPLO:

Criterios - indicadores		Tipo de parte interesada 1	Tipo de parte interesada 2	Tipo de parte interesada 3
CRITERIO – INDICADOR 1: Efectividad del tiempo	a. El término medio de espera en el vestíbulo debería ser inferior a 20 min.	CLIENTES		
	Los informes no deberían extenderse más allá del plazo límite.		FINANCIADOR	

Criterio - indicadores		Tipo de parte interesada 1	Tipo de parte interesada 2	Tipo de parte interesada 3
CRITERIO – INDICADOR 1:				
CRITERIO – INDICADOR 2:				

ACTIVIDAD 4.6.4



En base a los aspectos que identificaste como importantes en la actividad anterior, ¿puedes crear herramientas, por ejemplo, cuestionarios que midan la satisfacción del cliente? Ten en cuenta que dependiendo del número de tu grupo objetivo identificado, se te puede pedir que desarrolles más de una herramienta.

Crea un cuestionario para cada grupo de partes interesadas con las que trabaja tu empresa. Cada cuestionario debería contener al menos 10 preguntas. Pueden ser con final abierto, de selección múltiple, etc.



En caso de que no estés familiarizado con el desarrollo del cuestionario, la guía que proporcionamos a continuación puede ser de utilidad.

<http://blog.clientheartbeat.com/customer-feedback-questionnaire/>

4.7 Conclusión y lecturas adicionales

En esta sección se han proporcionado actividades de aprendizaje activo, junto con una introducción a la gestión de casos para los job-brokers. Las conclusiones más importantes de este capítulo se resumen a continuación:

La gestión de casos busca hacer que la prestación de los servicios sea:

- ***... integrada***
- ***... centrada en el cliente***
- ***... coordinada***
- ***... orientada hacia unos objetivos***
- ***... responsable***
- ***... flexible***
- ***... secuencial***
- ***... rentable***
- ***... constante***
- ***... completa***

En la siguiente tabla, se enumeran los tipos de actividades incluidas en el capítulo 6, junto con los objetivos de aprendizaje del capítulo:

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD										
	1: Investigación	2: Ejemplo	3: Juego de roles	4: Ideas	5: Ejemplos	6: Listas	7: Debate	8: Proyecto	9: Estudio de caso	10: Investigación	11: Debate
Demostrar la gestión efectiva de casos respondiendo a las necesidades de los usuarios del servicio y proporcionar un seguimiento efectivo.	X										
Explicar los principios principales de la gestión del tiempo en relación al papel del job broker.						X					
Describe principles of effective teamwork and how this may impact on your role as job broker							X				
Identificar a los socios de derivación adecuados para la orientación y seguimiento del progreso.				X							
Categorizar los diferentes grupos objetivo de los solicitantes de empleo / empleadores y sus necesidades específicas.				X							
Desarrollar procedimientos efectivos, protocolos y estándares para asegurar una provisión del servicio de alta calidad.				X							
Planificar el día priorizando todas tus tareas para asegurar que se cumplen con todos los plazos.			X								
Relacionarse con otras partes interesadas y especialmente con otros agentes de intermediación laboral para concentrar los									X		

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD										
	1: Investigación	2: Ejemplo	3: Juego de roles	4: Ideas	5: Ejemplos	6: Listas	7: Debate	8: Proyecto	9: Estudio de caso	10: Investigación	11: Debate
recursos organizativos y desarrollar unos servicios de intermediación laboral que mejor sirvan las necesidades de los grupos específicos.											
Evaluación personal basada en los criterios de autoevaluación y decidir dónde hay que mejorar.	X			X							
Demostrar la capacidad para proporcionar, supervisar y evaluar la satisfacción del cliente como una forma continua de mejorar el servicio de calidad que se ofrece al cliente.								X			

AGRADECIMIENTOS Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación (comunicación) es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

