Estado Libre Asociado de Puerto Rico

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO
DIVISIÓN PARA EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

# Calendario de Adiestramientos

## enero - junio 2005

METRO OFFICE PARK, LOTE 18 CALLE 1, GUAYNABO
**Teléfonos: (787) 706-5984 (787) 706-5985 (787) 706-5987**
**Cuadro: (787) 781-4300**
**exts; 2241, 3025, 3037, 3060, 3904, 3905**
**Fax. (787) 706-5690 (787) 706-5692**
**INTERNET: http://www.orhela.gobierno.pr**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO
División para el Desarrollo del Capital Humano

## Esfuerzos Enfocados En La Profesionalización Del Servicio Público

La Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según, enmendada, creó a la División para el Desarrollo del Capital Humano como uno de los componentes de la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Esta legislación promulga la utilización del adiestramiento y la capacitación como una de las formas de propiciar un clima apropiado de trabajo en el servicio público.

Reconocemos que el recurso humano es el activo más valioso de cualquier organización. Todo administrador debe proveerle a éste las destrezas para la realización de su trabajo y las herramientas para que se sienta motivado, dispuesto y comprometido con la misión organizacional.

Todos los esfuerzos de la División para el Desarrollo del Capital Humano están enfocados en la política pública y propósitos fundamentales de la Ley Núm. 184 relacionados con el adiestramiento. Se destacan entre otros: reiterar que el servicio público demanda capacidad técnica, profesional, y actitud ética; promover una gerencia de recursos humanos que facilite proveer al pueblo servicios ágiles, eficaces y de calidad; y propiciar investigaciones para innovar continuamente la función de recursos humanos del país.

Nuestros ofrecimientos están orientados a la correcta identificación de necesidades para el desarrollo del recurso humano en el servicio público, gestión en la cual se brinda asesoramiento y ayuda técnica. Hemos asumido cabalmente la responsabilidad de planificar, administrar y evaluar las actividades de capacitación y adiestramiento para llenar necesidades de personal.

Durante el próximo semestre una de nuestras prioridades en el plan de trabajo será profesionalizar el servicio público mediante el desarrollo de la Carrera Pública, de manera que los empleados gubernamentales estén preparados para enfrentar los retos organizacionales y puedan ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía. Se garantizará que la capacidad de los empleados esté orientada al logro de metas y compromisos de política pública gubernamental.

Otra de nuestras metas será reforzar y actualizar nuestros programas de servicio directo a la ciudadanía y supervisión y gerencia. Además, enfatizaremos la investigación como un mecanismo para identificar nuevos enfoques y tendencias relacionados con el desarrollo del recurso humano. Se planifica a su vez establecer un Programa de Educación Continua dirigido a dos (2) sectores ocupacionales: profesiones relacionadas con la salud e Interventores Neutrales.

Este calendario presenta los ofrecimientos que atienden las necesidades generales y comunes de las agencias, corporaciones públicas, municipios y empresa privada y proyecta un conjunto de posibilidades para la atención de las necesidades particulares y específicas de cada organización.

Reafirmamos nuestro compromiso y deseo de servir; aspectos que serán nuestro norte en todas las actividades que se coordinen y se ofrezcan.

La División para el Desarrollo del Capital Humano está a la vanguardia del desarrollo de los recursos humanos que integran la fuerza laboral de Puerto Rico.

Rosa M. Cotto González
Directora Auxiliar

Carmen D. Rosario Morales
Directora

# Índice


| Áreas Temáticas | Página |
|---|---|
| Política Institucional | |
| Programa de Excelencia en el Servicio | 1 |
| Programa de Motivación y Servicio Directo al Ciudadano | 3 |
| Desarrollo Personal y Profesional | 7 |
| Destrezas de Comunicación | 19 |
| Técnicas de Comunicación con el Sordo | 28 |
| Supervisión y Gerencia | 29 |
| Administración de Recursos Humanos | 46 |
| Negociación Colectiva y Relaciones Laborales | 56 |
| Destrezas Secretariales y de Oficina | 59 |
| Destrezas Técnicas y Especializadas | 63 |
| Programa de Adiestramientos en Métodos Alternos | 80 |
| Seguridad y Salud | 82 |
| Tecnología de la Información | 86 |
| Formularios | |
| Autorización y Matrícula de Adiestramiento | 90 |
| Cancelación de Matrícula de Adiestramiento | 91 |

# POLÍTICA INSTITUCIONAL

**AUDIENCIA:** Podrán participar de nuestros adiestramientos los empleados de los municipios y del gobierno estatal; así como los empleados de las corporaciones públicas y de otras ramas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y de las empresas privadas, sujeta dicha participación al pago por los servicios a prestarse. Los empleados de los administradores individuales participarán libre de costo en nuestros adiestramientos, conforme lo establece la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada.

**MATRÍCULA:** Los Coordinadores de Adiestramiento de cada agencia, municipio u organización matricularán a sus empleados en las actividades a través de los Coordinadores de Adiestramiento de la División a los siguientes teléfonos: **(787)** 706- 5984, 706-5985, 706-5987 y 781-4300, extensiones 3037, 3060, 3025, 3904, 2406, 3065, 2241, 3905 y 3078. Es requisito completar el **Formulario de Autorización y Matrícula para Adiestramiento** y referirlo a la División para el Desarrollo del Capital Humano**,** con no menos de **diez (10) días laborables antes del ofrecimiento.** Es importante que en el formulario de autorización se incluya la forma de pago del adiestramiento. Nuestros coordinadores están disponibles de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. para registrar sus matrículas. Las matrículas se considerarán oficiales cuando se reciba el Formulario de Autorización y Matrícula para Adiestramiento. Pueden utilizar, además nuestros números de facsímiles (787) 706-5690 ó 706-5692 o comunicarse a través de: http://www.orhela.gobierno.pr/

**HORARIO:** Los adiestramientos se ofrecerán de **9:00 a.m. a 4:00 p.m**, a menos que se indique lo contrario. El registro comenzará a las 8:45 a.m. **Recomendamos traer abrigo.**

**LUGAR:** Las actividades del calendario se ofrecerán en las instalaciones de nuestra Oficina ubicadas en Metro Office Park Calle 1 Lote 18 Guaynabo, Puerto Rico.

**FORMA DE PAGO:** Los administradores individuales indicarán la frase **libre de costo** en el espacio designado para la forma de pago. Este procedimiento no aplica a las corporaciones públicas, municipios, empresas privadas e individuos, quienes deberán traer el cheque, a nombre del Secretario de Hacienda, el día del adiestramiento. Se aceptará el pago en efectivo de aquellos participantes que así lo interesen.

Los participantes de agencias excluidas de la Ley Núm. 184 del 3 de agosto de 2004, según enmendada, que se rigen por el Departamento de Hacienda, enviarán en o antes del día de la actividad el Comprobante de Pago Interagencial (Modelo SC-743) y Hoja de Control (Modelo SC-714) completados en su totalidad con las firmas autorizadas y número de cifra de cuenta. Aquellas agencias que procesan sus pagos electrónicamente con el sistema de contabilidad PRIFAS deberán proveer copia del comprobante procesado a nuestro Coordinador de Adiestramiento e indicarlo en el proceso de registro. Nuestra cifra de cuenta de ingreso es la R5490-418-0270000/081-1998.

Cada organización garantizará una forma de pago antes de cada actividad de adiestramiento. **No se aceptarán participantes en nuestros adiestramientos sin el Formulario de Autorización y Matrícula para Adiestramiento y sin la evidencia de pago correspondiente.**

**POLÍTICA DE CANCELACIÓN:** Para procesar las cancelaciones de matrícula se referirá a la División para el Desarrollo del Capital Humano el formulario **Cancelación de Matrícula de Adiestramiento**. Este formulario deberá recibirse en un término de **cinco (5) días** laborables antes del ofrecimiento. De no cumplir con lo indicado se procederá con el trámite de facturación que corresponda. Los administradores individuales que incumplan con este requisito, limitarán su oportunidad de participación en futuros adiestramientos. Se documentará en los informes requeridos por ley a nuestra Oficina, el nivel de participación y de cancelación de actividades por agencia.

**CRÉDITOS:** No se concederán créditos ni reembolsos por personas matriculadas que no asistan a los adiestramientos. Se recomienda la sustitución de empleados matriculados que por razones justificadas no puedan asistir a las actividades. En estos casos se requiere completar el **Formulario de Autorización y Matrícula para Adiestramiento** para el nuevo participante.

**CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN:** Para obtener su certificado, el participante debe completar el **100%** de asistencia en nuestros ofrecimientos. Algunos adiestramientos podrán requerir del dominio de pruebas especiales para obtener su certificado.

**ACOMODO RAZONABLE:** Al momento de registrar su matrícula deberá indicar si el participante posee algún impedimento que requiera acomodo razonable.


**DIRECCIÓN FÍSICA Y POSTAL**

Metro Office Park Calle 1 Lote 18
Guaynabo, Puerto Rico
PO Box 8476 San Juan, Puerto Rico 00910



**NUESTRA AGENCIA NO DISCRIMINA POR RAZÓN DE RAZA, COLOR, SEXO, EDAD, ORIGEN NACIONAL, CONDICIÓN SOCIAL, IDEAS POLÍTICAS O RELIGIOSAS, NI POR IMPEDIMENTO FÍSICO O MENTAL**

# *Programa de Excelencia en el Servicio*

Coordinador: Javier Márquez (787) 781-4300 Ext. 3043
Fax (787) 706-5690, 706-5692 E-mail: jmarquez@orhela.gobierno.pr

# *Adiestramientos Motivacionales*

Consiste en el desarrollo de (4) adiestramientos motivacionales presentados en forma secuencial con el objetivo de proveer al personal que ofrece servicio directo a la ciudadanía la oportunidad de evaluar su rol como servidores públicos comprometidos con la calidad y excelencia en su desempeño diario.

Los cuatro (4) adiestramientos que integran el Programa Motivacional son:

- Sensibilidad, Integridad y Excelencia
- Superándonos para ejercer mejor nuestra labor
- Reinvéntate, rediséñate, reprográmate
- Colaborando juntos para la excelencia

12, 15, 20, 25 de abril de 2005
31 de mayo, 2, 6, 8 de junio de 2005

24 horas $340.00

## Sensibilidad, Integridad y Excelencia

Este adiestramiento ofrece a los servidores públicos de Puerto Rico la oportunidad de que revisen su sistema de creencias en torno a la misión, visión, motivación, autoestima, ética, moral, y la calidad de servicios excelentes. Se enfoca el desarrollo personal. Se desarrollan destrezas de manejo de emociones propias y se ofrece la oportunidad de renovar el compromiso con el servicio de excelencia.

**Contenido:**

- Características de un equipo ganador
- Presentación y discusión de conceptos de misión y visión (anécdotas, analogías)
- Motivación como un proceso personal
- Relación entre autoestima y motivación
- Qué son paradigmas y cómo afectan nuestra conducta
- Integridad y Excelencia discutidas como un valor personal

12 de abril de 2005
31 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Superándonos para Ejercer Mejor Nuestra Labor

Este adiestramiento invita al participante a la transformación constante para ser cada día mejor persona y servidor público. Es un reto a reflexionar sobre la desesperanza aprendida, para revisar creencias y actitudes para desarrollar y afinar destrezas de manejo de cambio.

**Contenido:**

- En qué consiste el síndrome del pez
- Resistencia al cambio
- El cambio como proceso natural
- Nuestra responsabilidad ante el cambio
- Fuentes de resistencia al cambio
- El cambio mismo
- La percepción de efectos negativos que pudiera traer el cambio
- Acciones que facilitan el cambio

**Beneficios para el participante:**

- Revisarán sus actitudes y creencias que pudieran provocar el "síndrome" de la desesperanza aprendida
- Podrán desarrollar y afinar destrezas de manejo del cambio
- Podrán reflexionar en torno a la transformación a nivel personal y como empleados para aceptar el reto de superación al máximo

15 de abril de 2005
2 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Reinvéntate, Rediséñate, Reprográmate

En este adiestramiento, el participante aprenderá a trabajar con su mente, cuerpo y espíritu para darle paso a la persona que quiere ser y las metas que quiere lograr.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: rediséñate, reinvéntate, reprográmate
- Cómo trabajar con las zonas erráticas para alcanzar una mayor aceptación, colaboración y empatía
- Destrezas para definir qué quieres ser, tener o lograr en las diferentes áreas de la vida de manera eficaz y efectiva
- Técnicas para ser asertivo en las decisiones y en las acciones personales y profesionales

**Beneficio para el participante:**

- Aprenderá a prepararse para alcanzar el éxito en el ámbito profesional y personal

20 de abril de 2005
6 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Colaborando Juntos para la Excelencia

Este adiestramiento invita a los participantes a unir esfuerzos, conocimientos, experiencias y vivencias, con el fin de lograr las metas organizacionales. Además, pretende concienciar sobre la importancia que tiene cada uno de los integrantes del grupo de trabajo y cómo la versatilidad, si es usada adecuadamente, permite añadir gran valor a la organización.

**Contenido:**

- Definición de trabajo en equipo
- Características de un buen equipo de trabajo
- El trabajo en equipo y la necesidad de adaptarse a los demás para poder cumplir una meta
- Combinando fallas y limitaciones

**Beneficios para el participante:**

- Identificarán cómo afectan las creencias y los valores personales a la integración
- Comprenderán la importancia de la auto aceptación y el reconocimiento de nuestras fallas y limitaciones
- Tendrán la oportunidad de comenzar a experimentar el trabajo en equipo y la necesidad de adaptarse a los demás para cumplir una tarea

25 de abril de 2005
8 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# *Programa de Motivación y Servicio Directo al Ciudadano*

Coordinador: Javier Márquez (787)781-4300, Ext. 3043
Fax (787)706-5690, 706-5692 E-mail: jmarquez@orhela.gobierno.pr

El personal que presta servicio directo al ciudadano tiene la mayor responsabilidad respecto a la imagen de la organización y la calidad de los servicios que se prestan. La dinámica que se desarrolle durante el proceso de prestación de servicios establecerá las bases para la credibilidad y autenticidad de las gestiones que realiza cualquier organización de servicio.

El *Programa de Motivación y Servicio Directo al Ciudadano* tiene como objetivo proveer las destrezas necesarias a aquellos empleados cuya función principal es atender las necesidades del público para la mejor realización de sus funciones.

Un ciclo de cinco (5) talleres serán ofrecidos en forma secuencial con un enfoque hacia un nuevo estilo de trabajo con altos niveles de calidad de servicio. La participación de los empleados, junto a sus supervisores, en esta experiencia de aprendizaje, contribuirá a ampliar sus conocimientos y a desarrollar nuevas destrezas y actitudes que le permitan alcanzar la efectividad y productividad en su desempeño diario.

El programa está integrado por los siguientes talleres:

- Creencias, visión y actitudes
- Sensibilidad en el trato al cliente
- Calidad en el servicio
- Trabajo en equipo
- Manejo de conflictos

19, 20, 21, 25 y 26 de enero de 2005
10, 11, 17, 18 y 24 de febrero de 2005
2, 3, 8, 11 y 15 de marzo de 2005
5, 6, 12, 13 y 19 de abril de 2005
3, 4, 11, 12 y 17 de mayo de 2005

30 horas $425.00

## Creencias, Visión y Actitudes

Este adiestramiento está dirigido a que los participantes logren establecer un formato adecuado de creencias y actitudes que le permitan formar una visión amplia y de posibilidades nuevas en su vida. Se fomenta, que los participantes tomen control de las cosas que son posibles para ellos, aumenten el valor que cada participante tiene de sí mismo y establezcan un nuevo patrón de actitudes que impacte todas las áreas de la vida de los participantes.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: creencia, emoción, visión, acción, actitudes
- Formatos adecuados de creencias y actitudes para tener una visión amplia y de posibilidades nuevas en la vida
- Emociones que contribuyen o retrasan la misión de seres humanos felices
- Bases para una creencia positiva
- Cómo construir nuestra vida según nuestros deseos e iniciar el proceso de cambio
- Importancia de las actitudes y cómo se afectan con el carácter
- Cómo fortalecer la autoestima

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerán cómo las creencias y las emociones afectan positiva o negativamente sus acciones
- Identificarán las creencias más sobresalientes que no los ayudan a desarrollar con éxito todas las áreas de su vida
- Reconocerán la importancia de tener una visión que les indique qué quieren lograr
- Reconocerán la importancia de las actitudes, cómo se afectan con el carácter y cómo iniciar un proceso para desarrollar nuevas actitudes en la mente que los dirijan hacia el éxito
- Reconocerán el valor de la mente humana como el mejor activo para fortalecer su auto estima

19 de enero de 2005
10 de febrero de 2005
2 de marzo de 2005
5 de abril de 2005
3 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Sensibilidad en el Trato al Cliente

El taller es una experiencia vivenciar para el desarrollo de las destrezas de establecer "rapport" con el cliente y mostrar sensibilidad en el trato personal.

**Contenido:**

- Efectos, utilidad, prerrequisitos y elementos de la empatía
- Sensibilidad en el servicio público
- Aspectos que afectan la relación con el cliente
- Programación emocional
- Las tres (3) "V" de la comunicación
- Cómo mejorar la capacidad para escuchar
- Cómo comunicarse con el cliente
- Cómo detectar las necesidades de su cliente
- Estilos de comunicación y sus efectos al brindar el servicio
- Conexión con cuatro (4) estilos de cliente

**Beneficios para el participante:**

- Definirán lo que es empatía, simpatía, antipatía e identificación
- Reconocerán la utilidad de la empatía en las relaciones interpersonales con el cliente interno y externo
- Reconocerán los elementos de la empatía y la sensibilidad en el servicio público
- Identificarán cómo afecta la empatía en la relación con el cliente
- Discutirán las tres (3) "V" de la comunicación: verbal, vocal, visual
- Aplicarán destrezas aprendidas de comunicación verbal y no verbal para mejorar la capacidad para escuchar al cliente
- Fortalecerán destrezas de comunicación verbal para comunicarse con el cliente de forma efectiva
- Examinarán cuatro (4) estilos de comunicación al brindar servicio a través de ejercicios de dramatización: sumiso, asertivo, agresivo y pasivo agresivo
- Reconocerán cómo detectar las necesidades de sus clientes a través de las destrezas aprendidas
- Reconocerán la importancia de aplicar estrategias de conexión con el cliente para lograr una comunicación que permita atender la necesidad particular de éste y ofrecerle un servicio de calidad

20 de enero de 2005
11 de febrero de 2005
3 de marzo de 2005
6 de abril de 2005
4 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Calidad en el Servicio

Los participantes se expondrán a ejercicios prácticos que le permitirán reconocer las expectativas de los clientes y la forma en que habían de atenderse sus necesidades.

**Contenido:**

- Nuestra misión y compromiso
- Ciclos del servicio
- Visión de servicio de calidad
- Cinco (5) características de organizaciones eficaces
- Dos (2) aspectos a atender cuando se ofrece servicio: personal y procedimientos
- Nuestros clientes: expectativas
- Logros, quejas y cambios
- Cómo medimos el servicio

**Beneficios para el participante:**

- Definirán lo que es servicio y calidad de acuerdo a su experiencia
- Reconocerán la importancia de los diferentes ciclos de servicio para el cliente
- Identificarán características en organizaciones que son eficaces
- Identificarán dos (2) aspectos a atender cuando se brinda un servicio: personal y procedimientos
- Reconocerán cuatro (4) tipos de servicio
- Discutirán cuáles son las expectativas de sus clientes
- Reconocerán los logros más significativos de su institución y su contribución a la calidad en los servicios
- Redactarán tres (3) anuncios relacionados con las mejores prácticas que deben imitarse al proveer servicios y que destaca su institución
- Propondrán cambios en los servicios de su institución para mejorar la calidad en el servicio a través de una entrevista simulada
- Identificarán varias técnicas que le permitirán medir el servicio
- Discutirán las estrategias que actualmente se utilizan en su institución para conocer la opinión de sus clientes

21 de enero de 2005
17 de enero de 2005
8 de marzo de 2005
12 de abril de 2005
11 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Trabajo en Equipo

La creación y el mejoramiento de equipos de trabajo en unidades de servicio directo al cliente son el enfoque de este taller dirigido a la adquisición de destrezas para participar en equipos y liderarlos.

**Contenido:**

- Qué es trabajo en equipo
- Qué es sinergia
- Beneficios del trabajo en equipo
- Diversidad en el trabajo en equipo
- Principios en el trabajo en equipo
- Qué necesitamos mejorar del trabajo en equipo al brindar servicio al cliente en las instituciones
- Receta para trabajar en equipo con resultados

**Beneficios para el participante:**

- Definirán lo que es trabajo en equipo, y sinergia
- Identificarán beneficios y desventajas de participar en equipos de trabajo
- Identificarán la diversidad en los miembros del equipo y su efecto
- Reconocerán los principios y conductas del trabajo en equipo
- Identificarán cuáles son las características esenciales en la organización para trabajar en un equipo con resultados
- Visualizarán mejoras en la organización como miembros de un equipo futuro
- Reconocerán cómo la comunicación inefectiva en el equipo afecta los resultados y el ambiente en la organización

25 de enero de 2005
18 de febrero de 2005
11 de marzo de 2005
13 de abril de 2005
12 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Manejo de Conflictos

En toda relación humana existen diferencias en las creencias y valores particulares y se confrontan situaciones conflictivas. La visión de los participantes ante un conflicto puede ayudar a resolver el mismo y crecer de la experiencia o puede llevarlos a confrontaciones continuas por la manera en que éstos se manejan. En este adiestramiento los participantes reconocerán su actitud ante los conflictos y cómo afectan las creencias y valores individuales en el proceso de grupo y trabajo. Se identificarán estrategias para mejorar la forma de manejar los conflictos.

**Contenido:**

- Discusión sobre el concepto de conflicto y cómo afecta un grupo de trabajo
- Causas más comunes del conflicto
- Diferencias entre conflicto y chisme
- El conflicto desde una perspectiva positiva y de oportunidades para el aprendizaje y crecimiento
- Formas efectivas para manejar conflictos a través de la dramatización y presentación de situaciones por parte de los participantes

**Beneficio para el participante:**

- Reconocerán la importancia de manejar positivamente un conflicto para su beneficio en el contexto laboral y en el individual para facilitar la convivencia en el trabajo y mejorar su ejecución y relación con los demás.

26 de enero de 2005
24 de febrero de 2005
15 de marzo de 2005
19 de abril de 2005
17 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# *Desarrollo Personal y Profesional*

Coordinador: José Larregui (787)781-4300, Ext. 2241
Fax (787)706-5692, E-mail: jlarregui@orhela.gobierno.pr

## Taller de Ética Gubernamental

La Ley de Ética Gubernamental fue creada para promover y preservar la integridad de los funcionarios e instituciones públicas del Gobierno de Puerto Rico. En todo momento, el Estado tiene que garantizar el respeto a los derechos y la obediencia a la ley. Esta conferencia pretende describir los principales propósitos y disposiciones de la ley.

**Contenido:**

- Ley de Ética Gubernamental
- Propósitos de la Ley
- Disposiciones del Código de Ética y el Reglamento de Ética
- Definición de Conceptos
- Prohibiciones Éticas
- Artículo 3.5 de la Ley de Ética Gubernamental

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá los propósitos de la Ley de Ética Gubernamental
- Reconocerá las disposiciones del Código de Ética y el Reglamento de Ética
- Definirá los conceptos de ética, conflicto de intereses, conducta inmoral, apariencia de conflicto
- Identificará algunas prohibiciones éticas

21 de enero de 2005
18 de febrero de 2005
11 de marzo de 2005
15 de abril de 2005
27 de mayo de 2005
17 de junio de 2005

6 horas — Libre de Costo

## Estrategias Efectivas para el Manejo del Estrés Laboral

En este taller los participantes desarrollarán las destrezas necesarias para que identifiquen fuentes de estrés personal e interpersonal, identifiquen estrategias adecuadas e inadecuadas en situaciones de estrés y conozcan estrategias y actividades que promuevan su auto cuidado y bienestar.

**Contenido:**

- Qué es el estrés
- Cuáles son las fuentes del estrés
- Signos de estrés en el ambiente laboral
- Reacciones físicas, emocionales y cognitivas del estrés
- Qué es el "Síndrome de Burnout"
- Actividades de auto cuidado y bienestar para prevenir el estrés
- Hábitos y estrategias que promueven el auto cuidado y previenen el estrés

**Beneficios para el participante:**

- Desarrollarán estrategias efectivas para prevenir el estrés laboral de manera que realicen efectivamente sus tareas
- Aprenderán nuevos hábitos que los ayudarán a fortalecer su auto cuidado y bienestar personal

26 de abril de 2005
7 de junio de 2005

6 horas — $ 85.00

# Autodisciplina y Control Emocional

En este taller, el participante tendrá la oportunidad de hacer inventario de creencias inadecuadas, practicará técnicas para reprogramar su diálogo interno (auto verbalizaciones) y reconocerá sus "activadores" y "antídotos" para comportamientos explosivos, depresivos y otros.

**Contenido:**

- Definición del concepto emoción
- Mitos sobre las emociones
- Reacciones del cuerpo ante emociones de coraje
- Estrategias para control de emociones
- Autoevaluación de creencias
- Técnica del ABC
- Ideas irracionales
- Reprogramación en situaciones comunes en el trabajo

**Beneficios para el participante:**

- Identificará emociones fuertes que siente en el trabajo
- Identificará mitos sobre las emociones
- Reconocerá las reacciones del cuerpo ante emociones de coraje
- Evaluará las creencias que contribuyen a limitar la comprensión de sí mismo y sus relaciones con los demás
- Explicará la técnica del ABC para el control de las emociones
- Reconocerá sus ideas irracionales más comunes
- Identificará por lo menos dos (2) situaciones en su trabajo que usualmente estén acompañadas de alguna emoción que lo perturbe
- Desarrollará estrategias para el control de las emociones

8 y 10 de febrero de 2005
10 y 12 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Manejo Efectivo de Crisis en el Ambiente de Trabajo

Las características que comúnmente están presentes en el desarrollo de una crisis afectan el equilibrio de la persona y la pone en un estado vulnerable. Para volver a su equilibrio trata de usar sus estrategias habituales para resolver problemas, si no logra resultados, su tensión aumenta y él (ella) moviliza nuevas estrategias para lidiar con la situación. Si aún así no logra los resultados deseados, puede manifestar conducta violenta.

En este adiestramiento el participante, identificará las etapas más importantes en el proceso de crisis; reconocerá las estrategias para manejar sus emociones de manera que no interfiera con el proceso de comunicación con personas en crisis y evaluará las destrezas sobre cómo hacer contacto psicológico con la persona en crisis.

**Contenido:**

- Etapas más importantes en el proceso de crisis
- Estrategias para manejar las emociones
- Pasos para escuchar efectivamente
- Técnica de afirmación en primera persona
- Componentes del manejo de crisis
- Destrezas sobre cómo hacer contacto psicológico con la persona en crisis
- Plan de acción

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las etapas más importantes en el proceso de crisis
- Reconocerá las estrategias para manejar emociones que puedan interferir con el proceso de comunicación con personas en crisis
- Aplicará los pasos para escuchar activamente y parafrasear
- Diseñará situaciones donde se utilice la técnica de afirmación en primera persona y en las que sea necesario ofrecer críticas constructivas
- Identificará la destreza de hacer contacto psicológico con la persona en crisis
- Identificará las características de la conducta de la persona: agresiva, depresiva, bipolar, ansiosa y suicida
- Dramatizará una situación donde practicará los cinco (5) componentes del manejo de crisis

8 y 10 de marzo de 2005

12 horas $145.00

# Manejo de Personas de Conducta Difícil

Todo equipo de trabajo necesita contar con empleados efectivos para alcanzar las metas y objetivos de su organización. Muchas veces, no todos los miembros de un equipo cuentan con las destrezas de relaciones interpersonales efectivas, afectándose con ello la productividad y efectividad del equipo. Cuando esto sucede, podemos decir que el equipo está ante una persona de conducta difícil.

Este adiestramiento presenta estrategias para tratar con las personas de conducta difícil, fundamentándose en la aceptación de la persona tal cual es, sin tratar de cambiar su personalidad. Se interviene con su comportamiento para tratar de suscitar en ella una conducta alterna, que sea más productiva para el equipo de trabajo y que, a su vez, redunde en satisfacción personal.

**Contenido:**

- Definición de conducta difícil
- Tipos de personas de conducta difícil
- Manejo inadecuado de conductas difíciles
- Estrategias para lidiar efectivamente con las emociones ante personas de conducta difícil
- Plan de acción

**Beneficios para el participante:**

- Definirá el concepto de "Persona de Conducta Difícil"
- Identificará tipos de personas de conducta difícil que existen en los equipos de trabajo
- Aplicará estrategias para tratar con las emociones ante personas de conducta difícil
- Desarrollará un plan para tratar con las personas de conducta difícil en el ambiente laboral

25 y 27 de enero de 2005
12 y 14 de abril de 2005

12 horas $145.00

# Manejo Efectivo del Coraje

NUEVO

Este adiestramiento tiene el propósito de que los participantes reconozcan que la emoción del coraje desemboca en conductas y consecuencias negativas si no se maneja efectivamente. Desarrollarán nuevas estrategias para la expresión y manejo positivo del coraje.

**Contenido:**

- Qué son las emociones
- Definición de conceptos básicos: coraje, agresividad y violencia
- Importancia del auto control
- Qué provoca el coraje
- Señales físicas del coraje
- Causas asociadas a la agresividad
- Tipos de comportamiento agresivo y violento
- Estrategias para manejar el coraje y la conducta agresiva

**Beneficios para el participante:**

- Lograrán diferenciar lo qué es coraje, agresividad y violencia
- Aprenderán la importancia de tener auto control y de expresar las emociones
- Reconocerán las situaciones que provocan que la persona experimente coraje
- Aprenderán a reconocer cuáles son los factores que alimentan el coraje, la agresividad o el comportamiento violento
- Identificarán los tipos de agresividad
- Desarrollarán nuevas destrezas para manejar efectivamente el coraje

4 de marzo de 2005
20 de mayo de 2005

6 horas $85.00

Para registrarse, llame al
(787) 781-4300

# Relaciones Interpersonales Efectivas

El éxito profesional y el logro de los objetivos de la organización solo pueden lograrse por medio del trabajo en equipo. Por esto, las destrezas en el manejo de las relaciones interpersonales son fundamentales. Este taller ofrece capacitación intensiva en el manejo de las relaciones entre los supervisores, colegas y subordinados.

**Contenido:**

- Fortalezas y barreras en las relaciones interpersonales
- Importancia del conocimiento propio en las relaciones interpersonales
- Técnicas para el control de emociones
- Importancia de la percepción y la empatía en las relaciones interpersonales
- Siete (7) componentes básicos en los conflictos
- Diferencias entre comportamiento agresivo y asertivo
- Estrategias para la solución de conflictos que propician un ambiente laboral de motivación

**Beneficios para el participante:**

- Identificará barreras y fortalezas en sus relaciones interpersonales
- Aplicará estrategias para crear un ambiente de motivación y comunicación efectiva en el trabajo
- Analizará las estrategias de solución de conflictos interpersonales y manejo de emociones

15 y 17 de marzo de 2005
3 y 5 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Valores, Eficiencia y Ética en el Género Humano

Los comportamientos morales e intelectuales forman parte de las virtudes racionales e irracionales del espíritu humano. Cada pensamiento, cada sentimiento, cada acción es definida por nuestros valores. En ese sentido, la esencia de las normas morales brinda la oportunidad al ser humano de alcanzar la superación.

En referencia a los hábitos y las costumbres (ethos); es decir, al buen dominio de la parte irracional del alma se hace imperativo, mantener un ejercicio de las buenas costumbres (los valores), la eficiencia y el buen proceder: la ética.

**Contenido:**

- Ejercicios prácticos de convivencia pacífica en los entornos: familia, trabajo y sociedad
- Discusión de experiencias de trabajo donde es necesario el ejercicio de valores cognoscibles
- Hábitos de las personas altamente eficaces
- Análisis de lecturas de casos en las que se demuestren las virtudes de honradez, integridad, sabiduría como buenos hábitos individuales de “bien para el hombre”
- Aplicación de lo aprendido sobre virtudes y buenos hábitos a través de la redacción de un proyecto sencillo que conteste la pregunta ¿quién soy?

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá y practicará los buenos hábitos que deben distinguir al “ser de hoy”
- Reconocerá que la valentía es el hábito entre el saber distinguir los actos que producen temeridad y cobardía
- Identificará a través de casos reales lo que es la integridad como acción que distingue al ser humano
- Practicará la solidaridad como un acto de benevolencia y tolerancia frente a otros
- Logrará la felicidad a partir de otros y no como un proceder individual
- Trabajará para que otros logren la felicidad, en acciones de sensibilidad humana

14 y 16 de marzo de 2005
9 y 12 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# El Reto está en ser Asertivos

NUEVO

En este adiestramiento los participantes desarrollarán las destrezas necesarias para que expresen sus pensamientos, sentimientos, opiniones, necesidades y preferencias de forma asertiva.

**Contenido:**

- Definición de lo que es la asertividad
- Diferencia entre la conducta asertiva, agresiva y pasiva
- Estrategias para responder de forma asertiva en situaciones sociales
- Estrategias para hacer más eficaces las respuestas asertivas

**Beneficios para el participante:**

- Lograrán expresar sus sentimientos positivos y/o negativos de una forma asertiva
- Diferenciarán entre la conducta asertiva, agresiva y pasiva
- Reconocerán en qué situación su opinión personal es importante y adecuada

2 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Manejo del Estrés

Este adiestramiento está dirigido a toda persona interesada en adquirir destrezas de manejo de situaciones de estrés. El síndrome de agotamiento surge como consecuencia del estrés. Este adiestramiento ofrece a los participantes diversas técnicas y estrategias para intervenir y prevenir este síndrome.

**Contenido:**

- Situaciones que generan tensión en el ambiente de trabajo y en el plano personal
- Síntomas relacionados con estrés patológico, en particular aquellos que se relacionan con la "quemazón"en el ambiente de trabajo
- Técnicas y estrategias para el manejo del estrés

**Beneficio para el participante:**

- Aplicará las técnicas y estrategias aprendidas para prevenir o atenuar la tensión en la vida diaria en su entorno laboral y personal.

1 de febrero de 2005
18 de marzo de 2005
9 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Productividad, Imagen y Excelencia

En este adiestramiento el participante maximizará esfuerzos en proyectar una imagen y profesionalismo en su quehacer diario, sea en el ámbito personal o en el laboral.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: Productividad, Imagen y Excelencia
- Simplificación de tareas hacia la maximización de esfuerzos
- Proyección de la imagen profesional para desplazarse en la organización
- Cómo despertar el ser pro-activo en lugar de reactivo para alcanzar la productividad y las metas organizacionales
- Diferencias entre las tres (3) E: eficiencia, eficacia y efectividad
- Cómo armonizar tu vida profesional y personal para el bien común

**Beneficio para el participante:**

- Será más productivo simplificando tareas que le permitirán maximizar sus esfuerzos y proyectar una imagen de profesionalismo y excelencia.

14 de febrero de 2005
22 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Libera tu Poder: Fortalece tu Autoestima

El tener una autoestima alta, sentirnos satisfechos con quienes somos, tener la capacidad para manifestar nuestras capacidades al máximo y poder dirigirnos hacia ello, sobrepasando obstáculos, es el arte de vivir una vida con propósito, efecto y trascendencia.

**Contenido:**

- Importancia de la autoestima en la individualidad del ser humano
- Cómo sentirnos satisfechos con quienes somos y hacia donde nos dirigimos
- Manifestaciones de nuestras capacidades al máximo sobrepasando obstáculos
- Cómo nuestros pensamientos, nuestras emociones y acciones obstaculizan el proceso de autorrealización
- Manifestaciones del ser humano como un ente biopsicosocial (yo físico, psíquico, social y espiritual)

**Beneficio para el participante:**

- Experimentará un cambio en sus patrones de pensamiento y conducta que le conducirán al éxito y consecución de sus metas personales y profesionales.

14 de abril de 2005
10 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Aprende a Manejar Emociones

Uno de los grandes retos del ser humano es cómo manejar las emociones. Las emociones son las reacciones inmediatas en el presente, nos informan de lo que es significativo para su bienestar e indican cuál es nuestro estado de ánimo a los demás.

En este adiestramiento el participante reconocerá qué son las emociones primarias, secundarias e instrumentales y cómo manejarlas adecuadamente. Aplicará las estrategias aprendidas para el manejo de emociones, tales como: el coraje, la tristeza, la depresión, el miedo, la ansiedad y la culpa.

**Contenido:**

- Qué son emociones
- Emociones primarias, secundarias e instrumentales
- Términos relacionados con las distintas emociones: tristeza, miedo, enfado, alegría, amor
- Mecanismos de defensa en el manejo de las emociones
- Relación entre emoción y pensamiento
- Guías para manejar las pérdidas, para enfrentar la depresión, el miedo, la preocupación y la ansiedad
- Guías útiles para trabajar con la culpa
- Enfrentando la provocación

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá cómo es su conciencia emocional hacia otros y cómo piensa y siente sobre sí mismo
- Manejará de forma positiva sus emociones ante las presiones diarias en su entorno laboral.
- Aprenderá a mantener un balance entre cómo se siente y cómo actuar frente a las señales de alerta que transmiten las emociones

15 de febrero de 2005
22 de abril de 2005
16 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Desarrollando Amor por el Trabajo en Equipo

En este adiestramiento el participante reconocerá los puntos positivos y negativos de su personalidad y cómo estos afectan al desarrollo del equipo de trabajo para el logro de las metas y objetivos de la organización.

**Contenido:**

- Diferentes tipos de personalidad dentro del escenario laboral del grupo de trabajo
- Técnicas de aprendizaje para desarrollar el amor por el trabajo en equipo
- Cómo mejorará el rendimiento laboral al trabajar en armonía con los compañeros
- Cómo propiciar la confianza y la responsabilidad en el grupo de trabajo

**Beneficios para el participante:**

- Adquirirá destrezas para lograr una comunicación efectiva con el equipo de trabajo basándose en un dialogo de respeto y honestidad
- Reconocerá los factores negativos que afectan el desarrollo del trabajo en equipo

7 de febrero de 2005
2 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Cómo Enfrentar los Nuevos Retos en el Mundo Empresarial

Este adiestramiento está dirigido a directores, gerentes y supervisores de organizaciones públicas y privadas. Se refuerza el sentido de mejoramiento continuo y el fortalecimiento de las destrezas internas de manejo de emociones y autocontrol.

**Contenido:**

- Perfil del profesional competente del milenio
- El nuevo profesional y el balance entre su vida profesional y sus múltiples roles como individuo
- Armonía en las tres dimensiones de la vida: físico, psicológico y espiritual
- Manejo de cambios en el mundo empresarial y la comprensión a las situaciones de los empleados como estrategia gerencial
- Confianza personal, actitud positiva y control de sí mismo
- Enfoque y dirección
- El éxito personal y profesional aplicando técnicas de inteligencia emocional

**Beneficios para el participante:**

- Adquirirá herramientas útiles para armonizar la diversidad de roles que desempeña como individuo, miembro de una familia y como profesional.

8 de febrero de 2005
1 de marzo de 2005
21 de abril de 2005
31 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# El Humor y la Motivación como Estrategia de Productividad

Los empleados del nuevo milenio han reconocido que las exigencias de muchos de los trabajos pueden causar estrés, agotamiento y en muchas ocasiones, poca motivación. Los directivos de grandes empresas han reconocido que al añadir un poco de humor y motivación en los lugares de trabajo crea un ambiente más relajado y lleva a los empleados a alcanzar sus metas y a tener un mejor desempeño. En el adiestramiento se discutirá el efecto de la cultura en las empresas, el uso del humor (como la buena disposición del ánimo para hacer algo) y las diferentes técnicas de motivación que se pueden usar con los empleados, tomando como base aquello que les crea satisfacción y agrado para realizar su trabajo. Se enfatizará en que un trabajo profesional no tiene que estar alejado de la satisfacción, de lo cómodo y la flexibilidad.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: humor, motivación, productividad, metas, misión, satisfacción laboral, comunicación
- Características personales necesarias para el desarrollo del humor y la motivación, según los diferentes enfoques teóricos
- Importancia del desarrollo de actitudes positivas y su relación con el humor y la motivación
- Ventajas al utilizar estilos más dinámicos en el área de trabajo

**Beneficio para el participante:**

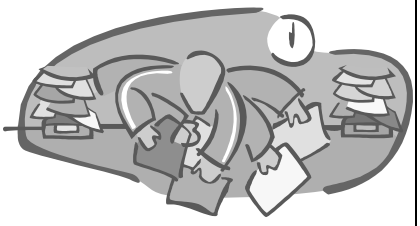
- Reconocerá que el uso del humor y la motivación lo pueden ayudar a lidiar con situaciones estresantes en su trabajo
- Buscará nuevas alternativas de intervención con otras personas sin afectar los servicios que se ofrecen para crear un mejor ambiente de trabajo para todos

9 de febrero de 2005
30 de marzo de 2005
6 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Contra el Reloj

El manejo del tiempo es una destreza fundamental para el éxito personal y profesional. La falta de efectividad para organizarse adecuadamente; personal y profesionalmente es uno de los factores determinantes para un pobre desempeño en cualquiera de los escenarios antes mencionados. Este adiestramiento está dirigido a proveer destrezas para establecer balance, control y equilibrio en el manejo del tiempo.



**Contenido:**

- Mentalidad sobresaliente: Pro actividad y eficiencia
- Visión y planificación personal
- Visión y planificación profesional
- Destrezas laborales para la eficiencia
- Alternativas y modelos para el manejo del tiempo
- Cooperación para lograr efectividad en el manejo del tiempo en un equipo de trabajo

**Beneficios para el participante:**

- Adquirirá la motivación para establecer la disciplina personal para el manejo del tiempo
- Desarrollará un itinerario personal y profesional que le permita balance, equilibrio y eficiencia en su desempeño
- Aprenderá a planificar su día de trabajo y sus reuniones laborales desde de una perspectiva de eficiencia
- Aprenderá destrezas para la efectividad del manejo del tiempo en tareas grupales que requieren interdependencia

26 de enero de 2005
9 de marzo de 2005
11 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Motivación para la Vida y el Trabajo

La motivación es el proceso mediante el cual practicamos de forma positiva y entusiasta nuestras ideas, pensamientos y actitudes para alcanzar unas metas individuales o, en muchos casos, de grupo.

En este adiestramiento el participante adquirirá conocimientos que le permitirán desarrollar el poder de la motivación y el liderazgo como herramientas de vida y de trabajo.

**Contenido:**

- Qué es la Motivación
- Cuál es su utilidad
- Factores que afectan la motivación
- Principios de los profesionales exitosos y felices para vivir una vida extraordinaria
- Cómo obtener y mantener una actitud mental positiva
- Cómo vivir el presente con alegría y entusiasmo
- Atrévase a tomar decisiones... aunque tenga miedo
- Visión y visualización creativa
- Persistencia, tolerancia y determinación en el logro de nuestras metas

**Beneficios para el participante:**

- Aprenderán cuán importante es la salud emocional y física para poder disfrutar al máximo cada experiencia de vida

23 de febrero de 2005
20 de abril de 2005
26 de mayo de 2005
3 de junio de 2005

6 horas $ 85.00
(8:30am - 12:00m)

# Cómo ofrecer un Servicio Excepcional al Cliente

En este adiestramiento se presentan estrategias para lograr una relación efectiva con el cliente: establecer conexión; reconocer y responder a diferentes conductas; escuchar emociones, manejar el coraje, resolver problemas vs. culpas; reconocer indicadores para prevenir violencia; usar lenguaje cooperativo vs. de confrontación; decir "no" sin antagonismos y otros.

**Contenido:**

- Definición de servicio
- Autoevaluación de la calidad del servicio que se ofrece
- "No es lo que usted diga, sino cómo lo "dice"
- Cómo decir "no" cuando no se puede decir "sí"
- El grupo de calidad
- Cómo tratar a un cliente difícil
- Autoevaluación del estilo de trabajo
- Ocho (8) puntos a considerar al dar un servicio al cliente
- Cinco (5) hábitos a desarrollar para dar un servicio de excelencia al cliente
- Técnicas para la comunicación cooperativa, no confrontativa

**Beneficios para el participante:**

- Autoevaluará la calidad de su servicio
- Identificará estrategias para manejar sus emociones
- Practicará como decir "no" apropiadamente
- Autoevaluará su estilo de trabajo
- Reconocerá indicadores que le ayudarán a prevenir conductas violentas
- Practicará estrategias para tratar a clientes difíciles
- Reconocerá la importancia del lenguaje corporal y el tono de voz
- Identificará diez (10) frases que no se deben decir en el servicio al cliente

18 y 20 de enero de 2005
29 y 31 de marzo de 2005
19 y 21 de abril de 2005

12 horas $145.00

# Cómo Lidiar con Éxito con tus Supervisores

Mejorar la relación de trabajo y la efectividad compartida con el supervisor directo requiere un esfuerzo concienzudo, de ambos. Se debe comenzar por conocer las fortalezas y debilidades analíticas y administrativas, el estilo de comunicación, las preferencias sobre el manejo de tiempo e información y todas las características que hacen del trabajo uno de excelencia.

Hay que analizar de igual forma las actitudes, valores y estilos del supervisor. Además, es imprescindible conocer las metas personales para entender las presiones que recibe del supervisor y las limitaciones institucionales que rodean las labores.

**Contenido:**

- Cómo reconocer estilos propios, preocupaciones, fortalezas y debilidades en la forma de trabajar
- Actitudes o acciones que impiden una relación efectiva con el supervisor
- Distinción entre administrador, gerente y líder
- Diferencias entre una orientación gerencial hacia resultados versus una hacia procesos
- Cómo reconocer y lidiar con los usos de las distintas fuentes del poder
- Las preferencias y enfoques analíticos propios y del supervisor sobre el origen y la solución de problemas organizacionales
- Cómo identificar y apoyar las fortalezas del supervisor
- El momento indicado para conversaciones y reclamos claves

**Beneficios para el participante:**

- Identificará buenas prácticas para lidiar con el supervisor
- Identificará prácticas administrativas y de cooperación de poco aprovechamiento
- Evaluará su efectividad al lidiar con el supervisor
- Promoverá el trabajo exitoso en equipo exitoso con su supervisor
- Conocerá el alcance de su autoridad discrecional en la toma de decisiones

23 y 24 de febrero de 2005
27 y 28 de abril de 2005
8 y 9 de junio de 2005

12 horas $240.00

# *Destrezas de Comunicación*

Coordinadora: Marta Rodríguez (787)781-4300, Ext. 3042
Fax (787)706-5692, E-mail: mrodríguez@orhela.gobierno.pr

## Técnicas Avanzadas de Redacción

### Fase I

En este adiestramiento, el participante mejorará sus técnicas de redacción. Las técnicas que se expondrán son más complejas, por lo que se requiere que el participante haya participado en adiestramientos anteriores en el área de redacción.

Por medio de diversas técnicas de aprendizaje, el participante redactará oraciones; escribirá en lenguaje común; con precisión, concisión y con sintaxis regular. Además, demostrará organización y presentación correcta de las once (11) técnicas básicas de redacción y los métodos para lograrlas.

**Contenido:**

- Las once (11) técnicas modernas de redacción: oraciones con unicidad de asunto; oraciones con lenguaje común; escribir con concisión; sintaxis regular; oraciones con precisión; oraciones de cierre y de apertura; ideas para que se entiendan mejor; concordancia al escribir; estilo afirmativo en la redacción; oraciones concretas; y oraciones sin redundancia
- Frases que han caído en desuso
- Uso de las preposiciones y otras expresiones
- Nuevas palabras y acepciones admitidas al Diccionario de la Real Academia Española

**Beneficios para el participante:**

- Examinará las once (11) técnicas modernas de redacción
- Reconocerá las frases que han caído en desuso
- Aplicará el uso de las preposiciones y otras expresiones
- Analizará las nuevas palabras y acepciones admitidas al Diccionario de la Real Academia Española

**Prerequisito: Haber completado *Técnicas básicas de redacción***

14, 16 y 18 de marzo de 2005
16, 18 y 20 de mayo de 2005

18 horas $240.00

### Fase II

La redacción es una de las tareas más comunes que realizamos. Lamentablemente, es una tarea para la cual no nos preparamos con efectividad, lo cual conlleva costos financieros enormes. Este adiestramiento, exclusivamente dirigido a las quince (15) técnicas avanzadas de redacción, expone al participante a las teorías y técnicas avanzadas para escribir con claridad, precisión, concisión y rapidez.

**Contenido:**

- Las quince (15) técnicas modernas de redacción: redacción de argumentos lógicos; aplicación de reglas especiales para la concordancia; reglas para la gradación del adjetivo; reglas para la utilización de los adverbios y pronombres relativos; reglas para la formación del plural y el artículo indefinido en situaciones dudosas; reglas especiales para la acentuación; reglas para el uso de las letras mayúsculas y minúsculas en situaciones complejas; uso correcto de las palabras y frases del latín; utilización de palabras concretas en lugar de oraciones abstractas; redactar con precisión; aplicación de reglas para el uso de cada preposición; aplicación de signos de puntuación para oraciones complejas; reglas para redactar con concisión; redactar sin personificar lo inanimado y aplicación de las nuevas reglas de la Academia para el uso de las abreviaturas

**Beneficios para el participante:**

- Redactará con precisión y concisión
- Perfeccionará sus conocimientos sobre redacción

**Prerequisito: Haber completado *Técnicas Avanzadas de Redacción - Fase I***

4, 6, 8 y 11 de abril de 2005

24 horas $295.00

# Cómo Acentuar Correctamente

Acentuar correctamente es una de las tareas básicas de la buena redacción. Para los lingüistas, el acento es la médula de la palabra y de él depende su lectura y su interpretación.

Este adiestramiento le ofrece al participante, la oportunidad de identificar, analizar y practicar los tipos de acentos, las reglas generales y especiales de acentuación.

**Contenido:**

- Definición y usos del acento
- Reglas generales y especiales de acentuación
- Conceptos y reglas de acentuación para diptongos, triptongos, hiatos, doble hiato y falso hiato

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las reglas de acentuación para letras mayúsculas, diptongos, triptongos, hiato, doble hiato y falso hiato
- Aplicará las reglas de acentuación con corrección

28 y 30 de marzo de 2005
9 y 11 de mayo de 2005

12 horas $145.00

Para registrarse, llame al
(787)781-4300

# Técnicas Básicas de Redacción

Este adiestramiento, exclusivamente dirigido a la redacción, expone al participante a las teorías y técnicas de redacción requeridas para escribir con claridad, precisión y concisión.

El participante identificará y evaluará los tipos de párrafos; las características; las reglas más comunes de acentuación y puntuación, las reglas para el uso de las letras mayúsculas y las minúsculas, el uso correcto de algunas formas verbales, de las preposiciones y del género del adjetivo. Además, examinará las frases que han caído en desuso, las frases redundantes y el uso correcto de los homónimos.

**Contenido:**

- Características del estilo
- Repaso del uso del vocabulario abstracto, el concepto de redundancia y las reglas especiales de acentuación
- Uso y aplicación correctos del pronombre y el artículo
- Repaso del uso correcto e incorrecto de las preposiciones, los verbos y los artículos
- Uso moderno de los signos de puntuación, las letras mayúsculas y minúsculas
- Palabras de uso dudoso, los homónimos y parónimos
- Reglas de sintaxis para la redacción de oraciones y las frases que han caído en desuso
- Ejercicios de práctica de las características del párrafo

**Beneficios para el participante:**

- Redactará párrafos y otros documentos
- Demostrará el uso correcto de: los signos de puntuación y acentuación; letras mayúsculas y minúsculas, de algunas formas verbales de las preposiciones, adjetivos, y de los homónimos, entre otros

14, 16 y 18 de febrero de 2005
20, 22 y 25 de abril de 2005

18 horas $240.00

# La Destreza de Hablar ante una Audiencia

Este adiestramiento está orientado hacia el desarrollo de una comunicación clara a través de teoría y práctica. Incluye conocimientos sobre la comunicación oral efectiva, práctica de la voz y dicción, interpretación oral y discusión grupal.

Los participantes tendrán la oportunidad de practicar la preparación de un discurso corto para informar y persuadir a su audiencia.

**Contenido:**

- Definición y componentes de la comunicación
- Tipos de comunicación oral
- Barreras que impiden la comunicación oral
- Naturaleza del miedo a hablar en público
- Características que deben acompañar la comunicación oral
- Criterios para la selección de un buen tema de discurso
- Criterios para establecer el propósito específico del tema escogido para un discurso
- Definición, propósito y características de los diferentes tipos de discurso

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las destrezas y recursos de la comunicación oral y no verbal
- Evaluará los distintos tipos de comunicación oral
- Identificará los criterios para establecer el propósito específico en la selección de un tema para un discurso
- Preparará un bosquejo para la presentación de un discurso
- Aplicará los conceptos aprendidos en el taller a través de la presentación (dramatización) de un discurso informativo o persuasivo, según haya escogido

7, 8 y 11 de marzo de 2005
23, 25 y 31 de mayo de 2005

18 horas $240.00

# Cómo Redactar y Presentar Informes Efectivos

Vivimos tiempos en los que la comunicación escrita ocupa un lugar preponderante en la actividad profesional y humana. Al profesional de hoy se le exige, escribir con soltura un informe. Este adiestramiento está dirigido a la redacción de distintos tipos de informes. Expone al participante a las teorías y técnicas de redacción requeridas para cumplir con los requisitos generalmente aceptados.

Al finalizar el adiestramiento, el participante demostrará, mediante ejercicios prácticos, la organización, presentación y redacción de un informe de acuerdo con las normas y principios de una redacción correcta.

**Contenido:**

- Función del informe
- Características, dirección y tipos de informes
- Reglas – informes descriptivos, periódicos, de progreso, especiales (de auditoría), analíticos
- Material preliminar y cuerpo del informe
- Documentación – notas al calce, citas, referencias, bibliografía, apéndices, índices
- Formato y presentación
- Paginación – contenido de las páginas
- Tablas – gráficas, barras, circular, pictórica

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las características específicas de los informes
- Distinguirá las partes de un informe
- Examinará el contenido y las reglas que gobiernan la redacción de distintos tipos de informes
- Identificará la documentación, organización y presentación del informe
- Revisará los materiales ilustrados que puede usar en la presentación escrita y oral de los informes
- Diseñará un informe con todas sus partes

7, 9 y 11 de febrero de 2005
2, 4 y 6 de mayo de 2005

18 horas $240.00

# El Arte de Hablar En Público

Este adiestramiento, permitirá a los participantes preparar y redactar discursos efectivos, hacer presentaciones más convincentes. Además, de evaluar la ejecución de un discurso.

**Contenido:**

- Saludos protocolares
- Introducción- recursos para empezar
- Cómo preparar el cuerpo del discurso
- Uso de libros, índices y revistas
- Vestuario
- Gestos que ayudan a clasificar la audiencia
- Cómo desarrollar la voz y la buena dicción
- Cómo decir el texto
- Distancia para la ubicación del micrófono
- Errores gramaticales, vicios del lenguaje

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los pasos para planificar un discurso
- Distinguirá las partes de un discurso
- Evaluará las formas y modales que debe poseer un orador
- Practicará el uso correcto de la voz
- Demostrará el uso de las pausas, el silencio, el fraseo y la dinámica en la oratoria
- Practicará el uso correcto de la voz con o sin micrófono
- Evaluará la ejecución de un discurso

6, 8, 10 y 13 de junio de 2005

24 horas $ 295.00

# Escritura Rápida: Algo más que Signos

Este adiestramiento, dirigido al personal administrativo que debe tomar notas. Enfatiza en el desarrollo de la rapidez al tomar dictado y el uso correcto de la ortografía al transcribir a mano.

**Contenido:**

- Recomendaciones del sistema de escritura rápida en español
- Lectura de abreviaturas impresas para medir rapidez
- Eliminación de vocales en diferentes sílabas, de letras repetidas y de los infinitivos: ar, er, ir
- Abreviaturas para varias terminaciones
- Representación de sílabas según sonido fonético
- Abreviatura de los plurales, para palabras cortas y para frases

**Beneficios para el participante:**

- Aplicará correctamente las recomendaciones del sistema de escritura rápida en español
- Aplicará las reglas de ortografía en todo material que transcriba en forma abreviada con una rapidez mínima de palabras por minuto con un 90% de exactitud

14, 15, 16 y 17 de marzo de 2005

24 horas $295.00

Para registrarse, llame al (787)781-4300

# Corrección Gramatical

Para que el escrito tenga un mensaje expresado con claridad, es importante tener unos conocimientos básicos de redacción para lograr un texto preciso y apropiado. En este adiestramiento se discutirán las teorías y técnicas de redacción requeridas para escribir con corrección gramatical, con claridad, precisión y concisión. El participante identificará las reglas más comunes de acentuación y puntuación, el uso correcto de algunas formas verbales, la concordancia, la formación del plural y el singular y las reglas de ortografía. Además, examinará las reglas para la construcción de oraciones, la redacción de párrafos y evaluará escritos profesionales.

**Contenido:**

- Reglas más comunes de acentuación
- Uso de los signos de puntuación
- Repaso de reglas de concordancia, ortografía y formas verbales
- Ejercicios prácticos de acentuación, puntuación y formas verbales
- Redacción de oraciones y párrafos

**Beneficios para el participante:**

- Demostrará el uso correcto de todas las categorías gramaticales de acuerdo con las normas establecidas por los especialistas del campo de la psicología de la comunicación, la lingüística y de la Real Academia de la Lengua Española.

23 y 25 de febrero de 2005
13 y 15 de abril de 2005

12 horas $145.00

*Diseñamos actividades de capacitación para los recursos humanos de las organizaciones públicas y privadas de acuerdo a las necesidades particulares de los profesionales de su institución.*

# La Redacción Electrónica en la Era de las Comunicaciones

En la era de las comunicaciones, las técnicas de redacción son de gran utilidad en todos los niveles gerenciales. El Asistente Administrativo debe ser un apoyo para el gerente en esta área. Este taller enfatizará detalles importantes relacionados con la redacción electrónica efectiva.

**Contenido:**

- El nuevo medio comunicativo
- Características del correo electrónico
- ¿Hay reglas ortográficas en el ciberespacio?
- Redacción de un mensaje efectivo
- "Cuidado, no todo es color de rosa en la era de las comunicaciones"
- Signos de expresión universal al recibir mensajes electrónicos
- Recomendaciones generales al redactar mensajes electrónicos

**Beneficios para el participante:**

- Aplicará correctamente las recomendaciones al redactar un mensaje electrónico
- Dominará las reglas de ortografía para correos electrónicos

28 de febrero de 2005
13 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

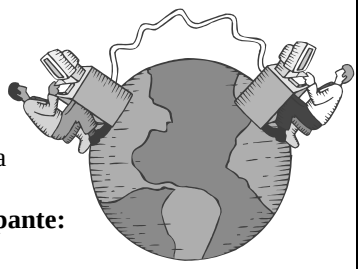
Separa tu espacio a través del Coordinador de Adiestramiento de tu agencia u organización.

# Uso de las Herramientas Electrónicas en la Redacción Moderna

Este taller enfatizará el uso normativo del idioma español, de tal manera que el participante actualice las estructuras básicas para la redacción moderna con apoyo de herramientas electrónicas para la presentación formal de textos como: el "Word"; así como los motores de búsqueda del "Web" en fuentes de referencia. Este taller dirige a los participantes a completar la experiencia de producción, de búsqueda y actualización en el proceso de redacción moderna; experiencias únicas donde se usa un procesador "Word" y al instante se puede accesar la red de "Internet" y sus motores de consulta.

**Contenido:**

- Repaso de las normas de acentuación modernas
- Construcción de oraciones simples y compuestas
- Cómo evitar la redundancia o repetición de términos en un contexto
- El uso de "Word" para la presentación formal de documentos comerciales
- Normas básicas para la corrección de pruebas en los textos
- El apoyo de documentos en línea como referencia para la consulta de idioma



**Beneficios para el participante:**

- Practicará las estructuras de los actos comunicativos en un proceso de inducción y deducción
- Ejercitará el proceso de la producción textual con la ayuda de herramientas electrónicas disponibles
- Usará diferentes motores de búsqueda en la Internet para enriquecer el proceso consultivo, de mejoramiento y corrección en el idioma
- Establecerá para consulta inmediata un registro de las normas vigentes según la Real Academia Española

19, 20 y 21 de enero de 2005
15, 16 y 17 de junio de 2005

18 horas $240.00

# Hablemos Bien... Escribamos Mejor

La comunicación empresarial moderna, exige que los empleados de una organización, demuestren competencias orales y escritas con efectividad. El uso del código escrito en cuanto al manejo de su estructura; así como del código oral son parte de las competencias que necesitamos actualizar de manera continua. Es indispensable fortalecer en los empleados, las destrezas de la redacción, de acuerdo a la actualidad normativa de la Real Academia Española, así como de su orden lógico en la construcción de oraciones. Las competencias orales deberán permitir la educación de la voz, la buena dicción, el control de la respiración y el dominio del cuerpo para despertar interés cuando se habla.

**Contenido:**

- Competencias orales: educación de la voz, los timbres básicos, los siete (7) elementos cuando está frente al público, la expresión, el dominio de la respiración, la buena dicción, los trabalenguas
- Competencias escritas: el párrafo: estructuras de la oración con énfasis en las oraciones simples, el orden lógico y psicológico de la oración, los signos olvidados: signos de puntuación, nuevas disposiciones de la Real Academia Española, redacción de textos

**Beneficios para el participante:**

- Practicará el uso correcto de la voz
- Aprenderá técnicas para controlar la respiración
- Redactará oraciones simples en diferentes textos, con las nuevas disposiciones de la Real Academia Española
- Aplicará las reglas de puntuación en diferentes contextos

8, 9 y 14 de febrero de 2005
25, 27 y 28 de abril de 2005
21, 23 y 24 de junio de 2005

18 horas $240.00

# Cómo Tomar Notas, Rápido y Bien

La asistencia a reuniones, juntas, conferencias, talleres, visitas e inspecciones oficiales; al igual que diligencias inherentes como la búsqueda y simplificación de la información, han hecho que los documentos oficiales sean parte del proceso que requiere brevedad, precisión y concisión. A estos efectos la lectura rápida y las técnicas de simplificación de la información recobran importancia hoy, ante la ausencia de tiempo.

El desarrollar destrezas de cómo tomar notas, rápido y bien viene acompañado de conocer técnicas para identificar las ideas fundamentales, al igual que el aprender a organizar la información a través de los diagramas de procesos e histogramas, herramientas de uso común en la organización moderna.

**Contenido:**

- Método inductivo-deductivo, de lo particular a lo general
- Cómo jerarquizar desde las ideas temáticas hasta las subordinadas
- Mapas conceptuales
- Diagramas organizacionales; uso de las plantillas
- Cómo incrementar la velocidad en la lectura ("speed reading")

**Beneficios para el participante:**

- Desarrollará destrezas de lectura rápida ("speed reading")
- Distinguirá las ideas centrales como un proceso de lograr la síntesis en diferentes contenidos
- Reconocerá las herramientas para simplificar contenidos en informes, manuales y estudios de cualquier índole
- Practicará ejercicios con el objetivo de simplificar información, usando los diagramas de organización

28 de febrero y 1 de marzo de 2005
6 y 13 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Guía para la Redacción de Reglamentos

Mediante este adiestramiento, el participante reconocerá la organización, preparación y redacción de los reglamentos de una organización, de acuerdo con las normas establecidas en cada caso por los especialistas del campo y la Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes, la Judicatura de Puerto Rico y el Departamento de Estado.

**Contenido:**

- Definiciones
- Lista de problemas
- Procedimientos para preparar reglamentos
- Objetivos de un reglamento
- Lista de requerimientos
- Reglas de estilo y forma

**Beneficios para el participante:**

- Definirá lo que es un reglamento
- Reconocerá los problemas que plantea la ausencia de reglamentos
- Analizará el procedimiento para preparar reglamentos
- Evaluará las responsabilidades de la agencia relativas a la creación y conservación de reglamentos
- Evaluará el contenido, estilo y la forma que debe tener un reglamento

1 de abril de 2005
3 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

NUEVO

# El Arte de Preparar un Manual Organizacional

Este taller está, dirigido a todo el personal que interviene en la preparación de manuales de trabajo. Le ofrece al participante la oportunidad de identificar y analizar las técnicas, los métodos y los procedimientos que se deben seguir desde el momento mismo en que se toma la decisión de preparar un manual hasta que es distribuido entre el personal. El participante identificará los objetivos, las audiencias, las características, el contenido y las partes de un manual. Analizará además los aspectos relativos a la presentación y el diseño de un manual.

**Contenido:**

- Usos de los manuales
- Tipos de manuales
- Pasos para preparar un manual
- Análisis de varias técnicas: Evaluación y revisión de programas ( PERT ); por etapas; Listas por pasos para el proceso de redacción; Técnica de guiones, de lógica de acción y condición
- Presupuesto para la preparación de un manual
- Métodos para la recolección de datos
- Aspectos para la organización de los datos en el esquema de trabajo
- Detalles generales de la composición de las páginas del manual
- Partes del manual y su contenido
- Aspectos característicos de la redacción de un manual
- Tipos de revisores de un manual

**Beneficios para el participante:**

- Demostrará la planificación, la organización, la presentación, la impresión y redacción correcta de un manual

1 y 2 de junio de 2005

12 horas $145.00

NUEVO

# Cómo Aumentar su Vocabulario

En este adiestramiento se ofrece al participante la oportunidad de actualizar sus conocimientos sobre el vocabulario dentro de los diversos métodos de aprendizaje que recomienda la educación moderna y las corrientes semiológicas del estudio lingüístico: matización, precisión semántica y léxica, asociación, definiciones, sinonimia, antonimia, polisemia y etimologías básicas.

**Contenido:**

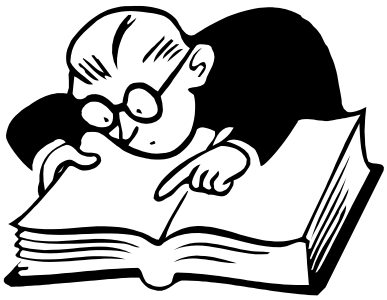
- Definición de términos relativos al estudio del vocabulario
- Matices de distintas palabras
- Práctica de las etimologías básicas
- Aplicación de las leyes de asociación
- Uso correcto de los sinónimos y los antónimos
- Discusión de frases homónimas y parónimas
- Latinismos y cultismos
- Palabras en desuso
- Redundancia

**Beneficios para el participante:**

Redactará escritos en el que incorporará con precisión un vocabulario variado

20 de junio de 2005

6 horas $ 85.00



NUEVO

## Uso Correcto de los Signos de Puntuación

Este adiestramiento le ofrece al participante la oportunidad de mantenerse actualizado con relación a la aplicación de los signos de puntuación, las letras mayúsculas, minúsculas y el uso de los numerales. Expone al participante a las teorías y técnicas del uso actual en la redacción.

Contenido:

- Numerales escritos como palabras
- Numerales escritos como cifras
- Números cardinales y ordinales
- Reglas para el uso de mayúsculas y minúsculas
- Los signos de puntuación y sus usos

Beneficios para el participante:

- Examinará el uso correcto de los numerales
- Practicará los usos de las letras mayúsculas y minúsculas
- Demostrará los usos de los signos de puntuación

23 y 24 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

## Destrezas de Comunicación para un Desempeño Efectivo

En este adiestramiento el participante demostrará destrezas básicas de comunicación para interrelacionarse efectivamente con sus supervisores y compañeros de trabajo.

Contenido:

- Componentes de una comunicación verbal efectiva
- Proceso de comunicación
- Sociología de la comunicación
- Tres estilos de comunicación interpersonal: pasivo, agresivo y asertivo
- Aspectos a considerar al escuchar activamente: la importancia de la empatía, de las barreras de la comunicación y el parafraseo
- Aplicación de técnicas de comunicación asertiva para lidiar con personas de conducta agresiva; para decir “no”, establecer límites; ofrecer o recibir críticas apropiadas y rechazar las que no son apropiadas.

Beneficios para el participante:

- Ampliarán el conocimiento que tiene sobre sí mismo
- Desarrollará destrezas básicas de comunicación para lograr mayor efectividad en el lugar de trabajo, con sus compañeros de trabajo y el público que atiende.

1 y 3 de febrero de 2005

12 horas $145.00

# Comunicación Efectiva como Recurso de la Tolerancia y el Manejo de Conflictos

La oficina como escenario de trabajo suele reflejar con bastante fidelidad, las contradicciones, los consensos y los valores del medio social, razón por la cual no está exento de los conflictos. De ahí, que sea imperativo adquirir destrezas profesionales para enfrentar y mantener un ambiente de tolerancia y de manejo de conflictos en el trabajo para construir una comunicación eficaz de sana convivencia con opciones de aprendizaje, que posibiliten alcanzar los logros del proceso de socialización, propios del respeto y solidaridad en el manejo de conflictos. Se proveerán las destrezas para una comunicación efectiva en estrategias de vida, trabajo, convivencia y tolerancia en los procesos organizacionales, administrativos y comunitarios.

**Contenido:**

- Los siete (7) elementos básicos de la negociación
- La asertividad en la comunicación
- Por qué es necesario hablar de tolerancia
- Métodos clínicos de cómo aprender a ser tolerantes
- El manejo de conflictos: formas pacíficas para solucionarlos
- Cómo ser un comunicador eficaz
- La ausencia de comunicación como la causa de los conflictos
- Aprenda a escuchar: hágalo de manera activa

**Beneficios para el participante:**

- Conocerá un método innovador de manejo de conflictos desarrollado por la Universidad de Harvard
- Establecerá el proceso de aprender a descubrir el mundo interior, a partir de sí mismo y así lograr entender a otros
- Establecerá el límite entre la tolerancia y la sumisión
- Aprenderá que la verdadera comunicación está en no reclamar por qué no se es comprendido, sino en empezar a comprender a otros a partir de sus necesidades
- Aprenderá que con otros puede tener el valor agregado para solucionar los conflictos; en la práctica: "perder significa ganar un poco"

27 y 28 de enero de 2005
4 y 7 de abril de 2005
3 y 8 de junio de 2005

12 horas $145.00

# El Buen Manejo de las Relaciones Públicas en Momentos de Crisis Institucional

Las relaciones públicas como parte esencial de la función gerencial que trata de establecer relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus clientes externos e internos, respondiendo al interés público. Es el arte y ciencia social que armoniza la relación entre individuos y una organización.

**Contenido:**

- Recuento sobre las Relaciones Públicas
- Elemento determinante en las Relaciones Públicas
- Herramienta vital de las Relaciones Públicas
- La importancia de una campaña de Relaciones Públicas
- Comportamientos inadecuados que pueden dañar la imagen institucional
- Deterioro institucional: un círculo que hay que evitar
- Distribución de presupuesto para el Departamento de Relaciones Públicas

**Beneficios para el participante:**

- Aplicará estrategias para manejar situaciones que puedan poner en riesgo la imagen de la organización
- Aprenderá a distribuir un presupuesto básico para el desarrollo de las relaciones públicas en el trabajo
- Diseñará un pequeño plan de contingencia para manejar una crisis

17 de marzo de 2005
19 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Etiqueta Telefónica para una Mejor Proyección de Servicio

La cortesía telefónica para el éxito de la organización para la cual trabajamos es sumamente importante. Como personal administrativo o asistente en la recepción somos los llamados a contestar todas las interrogantes a nuestros clientes, así como, proveerles información sobre el servicio que ofrece nuestra agencia. La efectividad de cada llamada dependerá de nuestro manejo de la comunicación telefónica. Este adiestramiento consiste de técnicas básicas para manejar la cortesía telefónica, técnicas para recibir, transferir o concluir llamadas telefónicas necesarias para conducirse profesionalmente a través del teléfono, porque representamos la voz de la agencia.

**Contenido:**

- Etiqueta telefónica
- Componentes de la comunicación
- Elementos que integran una buena comunicación verbal
- Reglas de etiqueta para manejar situaciones difíciles a través del teléfono

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las técnicas básicas de comunicación telefónica que le permitirán mejorar la calidad de servicio que se ofrece en la agencia
- Aplicará las técnicas básicas para recibir, contestar, transferir y concluir las llamadas telefónicas de manera adecuada

25 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Guía para el Diseño y la Administración de Formularios

NUEVO

Este adiestramiento expone al participante a las teorías y técnicas requeridas para la administración, diseño, redacción, evaluación de formularios que se utilizan en las distintas áreas de la organización, según las normas propuestas por los textos más avanzados de desarrollo organizacional.

**Contenido:**

- Sistema para la administración de formularios
- Componente del sistema
- Responsabilidades y funciones
- Tipos de formularios
- Características de un diseño efectivo
- Las doce ( 12 ) reglas para el diseño de formularios
- Metodología para el diseño de formularios
- Evaluación de formularios

**Beneficios para el participante:**

- Identificará lo que es el sistema para la administración de formularios
- Reconocerá los componentes y responsabilidades que requiere este sistema
- Definirá lo que es un formulario, sus funciones y los tipos de formularios
- Analizará las características de un diseño efectivo
- Evaluará las doce (12 ) reglas para el diseño de formularios
- Diseñará un formulario

15 y 17 de junio de 2005

12 horas $145.00

# Técnicas de Comunicación con el Sordo

Coordinadora: Sarah Irizarry (787) 781-4300 Ext. 3905
Fax(787) 706-5690 Email: **sirizarry@orhela.gobierno.pr**

Este adiestramiento le ofrece la oportunidad de cumplir con lo establecido en la Ley Núm. 136 de 13 de agosto de 1996, la cual en su Artículo 1, requiere que todas las agencias gubernamentales provean un intérprete para que asista a las personas con impedimentos auditivos que acudan a las mismas.

**Contenido:**

- Adiestramientos en Lenguaje de Señas en tres (3) niveles de aprendizaje: básico, intermedio y avanzado, con una duración de 40 horas cada uno, para un total de 120 horas de capacitación
- Adiestramientos en interpretación

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá el impedimento de la sordera e introducción al mundo del sordo y su cultura
- Aprenderá lenguaje viso-gestual, corporal y pantomima
- Aprenderá lenguaje de señas y su estructura gramatical básica
- Desarrollará destrezas a través de talleres y diálogos con sordos

***Lenguaje de señas***

| Básico | Intermedio | Avanzado |
|---|---|---|
| 10 de febrero al 7 de abril de 2005 | 14 de abril al 2 de junio de 2005 | 4 de agosto al 22 de septiembre de 2005 |

Éstos se ofrecerán los jueves de 8:30 AM – 12:30 PM

# Interpretación de Señas ( Nivel I )

En este adiestramiento el participante adquirirá los conocimientos necesarios para asistir a una persona con impedimentos auditivos que le impiden comunicarse oralmente, que acudan a solicitar servicios.

Contenido:

- Aspectos lingüísticos relacionados con la interpretación de señas
- El rol y la ética del intérprete
- Ejercicios de práctica en el desarrollo de destrezas

Beneficios para el participante:

- Desarrollará destrezas receptivas, expresivas y narrativas del proceso de interpretación de lenguaje de señas.

Prerequisito:

Haber completado satisfactoriamente los tres ( 3 ) niveles de Lenguaje de Señas ( Básico, Intermedio y Avanzado ) y aprobar evaluación que se realizará el primer día del adiestramiento.

Matrícula limitada a 15 participantes

17, 22, 24 de febrero; 1, 3, 8,10 ,15, 17; 29, 31 de marzo, 5, 7, 12 y 14 de abril de 2005

# *Supervisión y Gerencia*

Coordinadora: Sarah Irizarry (787)781-4300, Ext. 3905
Fax (787)706-5692, E-mail: sirizarry@orhela.gobierno.pr

## Aspectos Legales de la Supervisión

El desarrollo vertiginoso de la legislación laboral, dirigida a dar mayor protección a los empleados, convierte las relaciones entre supervisores y supervisados en una madeja legal. Muchas de las leyes protectoras de los empleados, no sólo impactan a las agencias, empresas o departamentos, sino que en ocasiones se responsabilizan al supervisor por el incumplimiento de las mismas.

**Contenido:**

- Introducción al derecho laboral en Puerto Rico
- Derechos constitucionales garantizados a los trabajadores de Puerto Rico
- Derechos civiles de los trabajadores en Puerto Rico
- Legislación sobre seguridad social
- Leyes, reglamentos y jurisprudencia sobre jornada de trabajo, disciplina y otras áreas del campo laboral

**Beneficios para el participante:**

- Conocerá en qué consiste el derecho laboral en Puerto Rico
- Identificará los diferentes derechos de los trabajadores
- Analizará aquellas leyes estatales y federales que afectan el campo laboral en Puerto Rico
- Evaluará su desempeño actual como supervisor en su organización

14, 15 y 16 de febrero de 2005
20, 21 y 22 de abril de 2005

18 horas $240.00

## Destrezas Básicas de Supervisión

El supervisor moderno debe ganarse el respeto, interés y confianza de sus subordinados mediante su habilidad para manejar profesionalmente las distintas situaciones relacionadas con su quehacer profesional. Además, debe tener dominio de las funciones gerenciales básicas. Las organizaciones de hoy, requieren de un supervisor facilitador del trabajo en equipo.

En este adiestramiento, el participante ampliará sus conocimientos, destrezas y actitudes positivas, que le facilitarán ejercer su función de supervisor en forma efectiva y eficiente.

**Contenido:**

- Fundamentos básicos de la supervisión moderna
- Comunicación
- Estilos de Liderazgo
- Planificación
- Solución de problemas
- Conducta humana

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá los fundamentos básicos de la supervisión
- Describirá las funciones básicas del supervisor y su rol como facilitador
- Conocerá el proceso de comunicación y los distintos tipos de ésta
- Señalará factores que afectan la conducta humana

29 y 30 de marzo de 2005
11 y 13 de abril de 2005
9 y 10 de junio de 2005
11 y 13 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Delegación Efectiva

Este adiestramiento enfoca los conceptos básicos de la delegación y los factores que influyen en este proceso de transferir temporeramente la autoridad decisional. Se reconocen las destrezas, pasos y fases de una delegación, la cual requiere de confianza, compromiso y una relación contractual entre las partes involucradas.

**Contenido:**

- Conocer los factores básicos de la delegación
- Entender los factores que influyen en la delegación
- Adquirir destrezas en los pasos y las fases de la delegación
- Apreciar la importancia de la delegación de tareas en el manejo de trabajo en equipo

**Beneficios para el participante:**

- Identificará el proceso de delegación
- Examinará su estilo de delegación
- Identificará estrategias para establecer procesos de delegación

17 y 18 de febrero de 2005
12 y 13 de abril de 2005
14 y 16 de junio de 2005

12 horas $145.00

# Cómo Lidiar con Personas de Conducta Difícil

El supervisor necesita contar con un equipo de trabajo efectivo para alcanzar las metas y objetivos de su organización. Muchas veces, las destrezas de relaciones interpersonales y de supervisión que utiliza son inefectivas con algunos de los miembros de su equipo, afectándose con ello la productividad. Cuando esto sucede, podemos decir que el supervisor está ante una persona de conducta difícil.

Este adiestramiento, presenta una forma de relacionarse con las personas de conductas difíciles basada en la aceptación de la persona tal cual es, sin tratar de cambiar su personalidad. Se interviene con su comportamiento para tratar de suscitar en ella una conducta alterna, que sea más productiva para todos.

**Contenido:**

- Definición de conducta y de persona difícil
- Tipos de personas de conducta difícil
- Necesidades y limitaciones
- Autoanálisis
- Estrategias para lidiar efectivamente con personas de conducta difícil

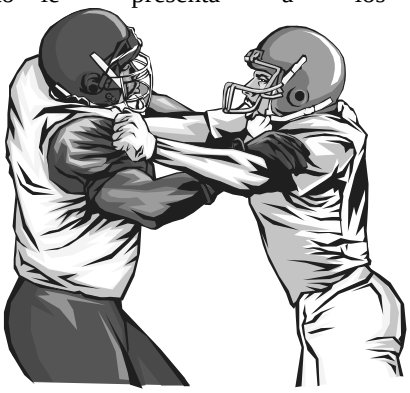
**Beneficios para el participante:**

- Identificará tipos de personas de conducta difícil
- Identificará las necesidades y limitaciones de los diferentes tipos de personas de conducta difícil
- Aplicará estrategias para lidiar con personas de conductas difíciles, incluyendo la estrategia del autoanálisis
- Desarrollará un plan para lidiar con las personas de conducta difícil

22, 24 y 25 de febrero de 2005
5, 7 y 8 de abril de 2005

18 horas $240.00

# Cómo Lidiar con Situaciones de Violencia en el Lugar de Trabajo



Este adiestramiento le presenta a los participantes situaciones difíciles que ocurren en los lugares de trabajo tales como: violencia sicológica, verbal, física, hostigamiento en todas sus vertientes, intimidación y aislamiento. Se discutirán los signos de violencia laboral y cómo prevenirla, factores de riesgos y la influencia del ambiente de trabajo como precipitantes de situaciones difíciles.

**Contenido:**

- Conceptos: lugar de empleo, empleo seguro, seguridad ocupacional
- Señales de la conducta violenta
- Estadísticas sobre situaciones de violencia que ocurren en los trabajos
- Señales de la conducta violenta en el lugar de trabajo y las implicaciones de ésta para los empleados y compañeros de trabajo
- La prevención como forma para minimizar las situaciones de violencia en el lugar de trabajo

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las señales de la conducta violenta en el lugar de trabajo
- Reconocerá prácticas adecuadas e inadecuadas de delegación
- Expresará las implicaciones de la conducta violenta en los empleados y compañeros de trabajo
- Reconocerá la importancia de la prevención como forma para minimizar las situaciones difíciles y de violencia en el lugar de trabajo

4 de marzo de 2005
12 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

NUEVO

# Aspectos Esenciales de Supervisión y Comunicación

Mediante conocimientos teóricos y prácticos sobre el tema, el nuevo supervisor desarrollará destrezas esenciales del puesto con mayor efectividad y seguridad. Tendrá la oportunidad de compartir experiencias profesionales de organizaciones gubernamentales y privadas para enriquecer sus conocimientos y lograr mayores competencias como supervisor.

**Contenido:**

- Supervisor es. . .
- Expectativas respecto al supervisor
- Actitud del supervisor e influencia en el equipo de trabajo
- Transición del nuevo supervisor para construir credibilidad
- Tres destrezas esenciales en la supervisión
- Responsabilidades y poderes del supervisor
- Autoevaluación de competencias
- Logrando comunicación con resultados
- Cuatro estilos de comunicación: DIEM
- Características efectivas e inefectivas: contribuciones y obstáculos con el equipo de trabajo
- Reuniéndonos con el equipo de trabajo: efectos de los estilos de comunicación
- Resumen de conceptos de utilidad inmediata

**Beneficios para el participante:**

- Compartirá sus conocimientos sobre el concepto supervisión de acuerdo a su experiencia
- Proveerá recomendaciones para mantener un ambiente motivador y saludable considerando la actitud y satisfacción ante el trabajo
- Discutirá errores que pueden afectar su credibilidad en el proceso como nuevo supervisor
- Examinará la importancia de tres destrezas fundamentales en un supervisor
- Asociará los poderes personales y oficiales de un supervisor y su aplicación en el ambiente organizacional y motivacional

1 y 2 de febrero de 2005
9 y 10 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Supervisión para Fortalecer la Productividad

Taller práctico que enfoca en la identificación, análisis, evaluación y aplicación de los conceptos fundamentales gerenciales en el manejo de los recursos humanos para la productividad.

Los participantes tendrán la oportunidad de definir conceptos, reconocer factores, analizar estrategias, comparar y contrastar situaciones relacionadas al desarrollo de un nuevo enfoque gerencial fundamentado en la productividad.

**Contenido:**

- Definición de: supervisión, gerencia, productividad y recursos humanos
- Características idóneas de un escenario de trabajo productivo, de los recursos necesarios para una gerencia productiva
- Expectativas sobre la productividad
- Postulados de Tomasko, Drucker y Covey
- Cómo estimular la productividad
- Factores que influyen en la gerencia para la productividad

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá los factores que influyen en la gerencia para la productividad
- Analizará las expectativas externas sobre la productividad
- Reconocerá los postulados teóricos de la gerencia para la productividad
- Identificará y evaluará los factores que estimulan la productividad
- Formulará una definición y aplicación de la gerencia para la productividad enfocada en su ambiente laboral

9 y 10 de febrero de 2005
13 y 17 de junio de 2005-

12 horas $145.00

# Planificación Estratégica

Este adiestramiento capacitará a los participantes con los conceptos y técnicas que le permitan llevar a cabo un plan estratégico en sus centros de trabajo. Para poder cumplir con su misión y alcanzar objetivos eficazmente, la organización debe reunir a procesos y sistemas que le permitan lograr resultados.

**Contenido:**

- Visión y Misión Corporativa
- Modelos de Planificación Estratégica
- Tipos de Planificación
- Diversos acercamientos a la Planificación Estratégica
- Fases de la Planificación Estratégica
- Análisis Estratégico – La Empresa y su entorno
- Niveles de planificación
- Estrategias de desarrollo
- Indicadores de calidad
- Preguntas críticas
- Desarrollo y diseño de nuevos programas
- Análisis del ambiente externo
- Diagnóstico organizacional
- Recursos para la implantación
- Organización del equipo de trabajo
- Medición de resultados
- Relación de metas y objetivos
- Características de las metas y objetivos
- Ejemplos
- Componentes para la evaluación
- Tipos de estándares

**Beneficios para el participante:**

- Alcanzará una óptima relación entre la organización y el medio ambiente en el cual trabaja
- Identificará factores externos que afectan la organización
- Reconocerá los conceptos básicos de planificación estratégica
  Aprenderá a formular metas y objetivos

28 de enero de 2005
1 de marzo de 2005
13 de mayo de 2005

7 horas $130.00
Horario: 8:30 am – 4:30 pm

# El Supervisor como "Coach" del Personal

Este adiestramiento está dirigido a supervisores que colaboran en la función de adiestrar y desarrollar a los miembros del equipo de trabajo. Contribuye a que el empleado nuevo mejore las destrezas que requiere su trabajo, corrija errores, aclare dudas y establezca relaciones efectivas con el cliente externo e interno.

El participante desarrollará destrezas esenciales para realizar su función de adiestrador con mayor seguridad y efectividad para lograr resultados en menos tiempo y con mayor corrección en las tareas que realiza el personal.

**Contenido:**

- Mitos sobre el adiestramiento y desarrollo del personal
- Elementos esenciales y responsabilidades como "coach" o adiestrador interno
- Características y barreras del adiestrador interno
- Aspectos básicos para adiestrar
- Cuatro (4) pasos para adiestrar: definir cómo el trabajo debe realizarse, planificar, desarrollar y evaluar el adiestramiento
- Planificación y desarrollo del adiestramiento al nuevo empleado
- Evaluación del proceso de adiestramiento práctico

**Beneficios para el participante:**

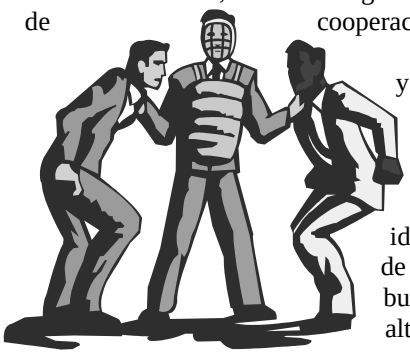
- Expresará su percepción hacia la función de "coach" de acuerdo a su experiencia
- Reconocerá los elementos esenciales y responsabilidades en la función de "coach" o adiestrador interno
- Reconocerá la importancia del proceso de adiestramiento para ser efectivo como adiestrador interno o "coach" en sus funciones como supervisor
- Analizará la utilidad para adiestrar aplicando los cuatro (4) canales de aprendizaje
- Evaluará qué hacer y no hacer cuando recibe a un nuevo empleado para brindarle "coaching" planificado
- Preparará en sub grupos una presentación sobre cómo adiestrar a un nuevo empleado
- Evaluará la dramatización del proceso de "coaching" de los sub grupos

31 de marzo de 2005
26 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Manejo de Situaciones Conflictivas en el Ambiente de Trabajo

En este adiestramiento, se presentarán las situaciones de conflictos más comunes en el ambiente de trabajo, tales como: ausentismo, actitudes negativas, hostilidad, falta de cooperación, falta de motivación y resistencia.



Mediante este adiestramiento, el participante identificará las causas de estas situaciones y buscará las alternativas necesarias para enfrentar las mismas. Se presentarán estrategias para manejar los conflictos y se discutirán los mecanismos de ley existentes para manejar estas situaciones.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: conflicto y conducta conflictiva
- Pasos para el manejo y análisis de conflictos
- Situaciones que generalmente se identifican como conflictivas en el ambiente de trabajo: actitudes, hostilidad, resistencia, falta de motivación y de cooperación, ausentismo, errores continuos

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las diferentes situaciones de conflicto con los que se enfrenta en el trabajo
- Identificará mecanismos para enfrentar las situaciones de conflicto que se presentan en el ambiente de trabajo
- Reconocerá los pasos adecuados para el manejo de situaciones conflictivas en el trabajo
- Identificará las características de situaciones conflictivas en el ambiente de trabajo

3 de febrero de 2005
7 de abril de 2005
1 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Control de Ausentismo

Este adiestramiento provee al participante la oportunidad de que reconozca las razones que llevan a un empleado a presentar problemas de ausentismo. Se plantea la necesidad que tienen las organizaciones de desarrollar sistemas eficaces para mejorar la asistencia de sus empleados.

**Contenido:**

- Análisis de tres (3) estilos de supervisión
- Razones que causan el problema de ausentismo en el lugar de trabajo
- Relación entre la disciplina y el ausentismo
- Actitudes que tienden a aumentar el ausentismo en el empleado
- Manejo de emociones que afectan el ambiente laboral
- Elementos básicos necesarios para mantener control del ausentismo
- Diseño de un proyecto que ayude a minimizar el problema de ausentismo en la organización

**Beneficios para el participante:**

- Definirá conceptos relacionados con el tema
- Reconocerá tres (3) estilos de supervisión y cómo afectan la asistencia posterior al trabajo
- Identificará las causas más comunes de ausentismo
- Explicará en qué consiste la política sobre asistencia desde el marco disciplinario de la organización
- Diseñará un proyecto en grupo de un ambiente laboral ideal que contribuya a la disminución del problema de ausentismo en su organización

22 de febrero de 2005
29 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Destrezas de Supervisión y Liderazgo

La función de supervisión en un ambiente laboral es una de grandes retos. El supervisor con visión entiende que debe adquirir las destrezas y los conocimientos necesarios para enfrentar estos desafíos. El adiestramiento tiene como propósito repasar, adquirir e internalizar conceptos modernos sobre supervisión con el fin de que el participante mejore como profesional y ser humano.

**Contenido:**

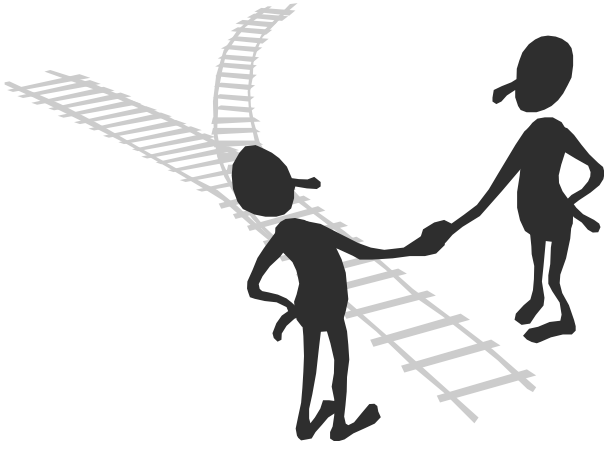
- Modelos de supervisión
- Paradigmas en la supervisión
- Elementos de efectividad
- Trabajo en equipo
- Motivación
- Solución de problemas y toma de decisiones
- Comunicación efectiva
- El líder emocionalmente inteligente

**Beneficios para el participante:**

- Tendrá la oportunidad de analizar cuál es su estilo de supervisión
- Participará en ejercicios y actividades que le ayudarán a reconectarse con su energía interior
- Establecerá un plan individual de mejoramiento como supervisor

2 y 7 de febrero de 2005
20 y 21 de abril de 2005
7 y 8 de junio de 2005

12 horas $145.00



# Supervisor: Manejo de Errores Comunes

Ante la complejidad del puesto de supervisión existe probabilidad de cometer errores que pueden originarse en la ejecución o en el juicio de los asuntos que se enfrentan.

En este adiestramiento el supervisor identificará errores comunes relacionados con empleados al asignar tareas, tratar con los clientes, proporcionar información, tratar con su jefe, en las prácticas esenciales de la administración, entre otros.

**Contenido:**

- Errores más comunes en la supervisión y sus posibles causas
- Enfoques administrativos en la solución de problemas
- Superación de barreras interpersonales
- Comunicación asertiva en el manejo de errores
- Funciones del supervisor y el manejo de situaciones
- Errores al asignar tareas
- Técnicas para generar soluciones creativas y manejar los errores

**Beneficios para el participante:**

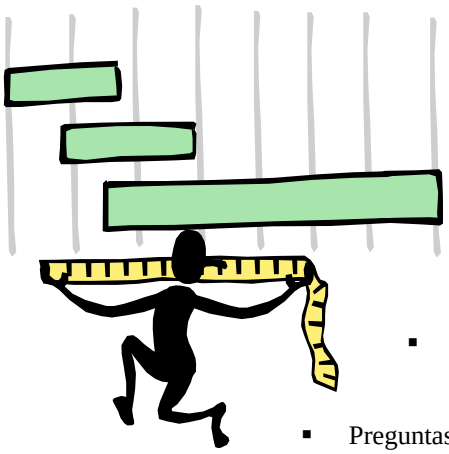
- Identificará los errores más comunes y su posible origen de acuerdo a su experiencia
- Examinará tres (3) enfoques administrativos con cinco (5) modos diferentes de manejar los errores
- Comparará cinco (5) respuestas diferentes a un error utilizando el enfoque centrado en el castigo y la solución del problema
- Examinará el concepto del síndrome del mono, así como su efecto en la delegación, la administración de su tiempo y la realización de sus funciones y tareas
- Aplicará las técnicas aprendidas para generar soluciones creativas que le ayuden a manejar errores

7 de marzo de 2005
4 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Desarrollo de Planes de Trabajo

La planificación es una de las funciones esenciales de cualquier gerente o supervisor. En este taller se discute la base teórica y conceptual de la elaboración de un plan de trabajo y se proveen ideas y conceptos necesarios para su elaboración.



**Contenido:**

- Misión de la organización
- Pasos al diseñar un plan de trabajo
- Preguntas críticas
- Desarrollo y diseño de nuevos programas
- Análisis del ambiente externo
- Diagnóstico Organizacional
- Recursos para la implantación
- Organización de equipos de trabajo
- Medición de resultados
- Relación de metas, objetivos e indicadores con el análisis de necesidades
- Proceso de formulación de metas y objetivos
- Características de las metas y objetivos
- Componentes de evaluación del plan
- Métodos de medición
- Indicadores de calidad

**Beneficio para el participante:**

- Aprenderá un sistema práctico y fácil de utilizar, orientado a lograr resultados productivos, creativos y eficientes al diseñar un plan de trabajo

21 de enero de 2005
20 de mayo de 2005

7 horas $100.00
Horario: 8:30 am – 4:30 pm

# Inteligencia Emocional Aplicada al Liderazgo

Las formas tradicionales de llevar a cabo las tareas o tener ideas preconcebidas de cómo hacer las cosas, posiblemente no sirven a los mejores intereses en el lugar de trabajo. Este adiestramiento le permitirá conocer, interpretar y manejar el lenguaje de sus propias emociones y de los demás para aumentar su capacidad de liderazgo y lograr el éxito profesional y personal.

**Contenido:**

- Definición de conceptos
- Estudio de los conceptos básicos de la inteligencia emocional: conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional y alquimia emocional
- Evolución del término Inteligencia Emocional
- Interpretación del lenguaje de las emociones como sistema de señales para ejercer el liderazgo corporativo
- Cómo responsabilizarse de dar lo mejor de sí mismo para transformar el ambiente de trabajo
- Valor constructivo del descontento

**Beneficios para el participante:**

- Desarrollará la capacidad para conocer e interpretar el lenguaje de las emociones como sistema de señales para ejercer el liderazgo corporativo
- Identificará el potencial único de los seres humanos para transformar el ambiente de trabajo al responsabilizarse para dar lo mejor de sí mismo
- Desarrollará la capacidad para influir sobre los subalternos y lograr mayor resonancia emocional al cumplir con su tarea sin mayores controles externos
- Ampliará su campo sensorial para extender su horizonte de oportunidades y afectar el futuro con creatividad

**Dirigido a alta gerencia y gerencia intermedia.**

6 y 7 de abril de 2005

14 horas $200.00

Horario: 8:30am – 4:30 pm

# Manejo del Tiempo y Múltiples Prioridades

Este adiestramiento está dirigido a gerentes, supervisores y personal administrativo que debe cumplir con las fechas límites, completar proyectos y atender múltiples demandas de servicio. Está diseñado para que los participantes desarrollen nuevas destrezas, las cuales pueden aplicar de inmediato y maximizar la eficacia en el trabajo.

**Contenido:**

- Estrategias para manejar múltiples roles y prioridades en el lugar de trabajo
- Malgastadores de tiempo
- Organización de las tareas para la utilización efectiva del tiempo disponible
- Técnicas para aumentar y mantener la productividad y la del equipo de trabajo
- Manejo del estrés que producen las demandas por servicio
- Estrategias para manejar las interrupciones
- El supervisor y la planificación de sus reuniones, sus citas y su día
- Manejo del correo electrónico y del teléfono
- Factores que afectan la productividad
- Ventajas de utilizar una bitácora para administrar el tiempo
- Prioridades de su trabajo y prioridades de su jefe

**Beneficios para el participante:**

- Identificará y eliminará las actividades no productivas y utilizará ese tiempo para actividades prioritarias
- Organizará las tareas en función del tiempo disponible para mejorar la eficiencia
- Manejará la presión y el estrés que producen las demandas por el servicio, sin perder la perspectiva sobre las tareas que deben realizarse
- Distinguirá entre los asuntos urgentes y los importantes
- Desarrollará la capacidad para manejar las interrupciones y conoceá técnicas específicas para aumentar su productividad y la de su equipo de trabajo

29 de abril de 2005
10 de junio de 2005

7 horas $100.00

Horario: 8:30am– 4:30 pm

# Cómo Planificar y Conducir Reuniones Efectivas para Lograr Resultados

Los datos de diversos estudios indican el tiempo que consumen las organizaciones en llevar a cabo reuniones. En empresas de Norteamérica las reuniones consumen el 40% del tiempo productivo. Este por ciento no incluye las reuniones de emergencia ni la planificación de las mismas. El 80% de las reuniones son pobremente organizadas y conducidas. El 50% de las reuniones no están diseñadas para obtener resultados, por lo tanto, no hay seguimiento a los acuerdos.

**Contenido:**

- Preparación para una reunión: como participante, con el jefe o con sus colegas
- Cuándo convocar una reunión
- Procesos de comunicación durante las reuniones
- Manejo de las objeciones durante una reunión
- Cómo confrontar sin intimidar
- Planificación de una reunión productiva con resultados esperados
- Modelo de formas para agendas y minutas en las reuniones
- Costo real de las reuniones para potenciar la mayor productividad

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los elementos esenciales que deben ser resueltos antes de llamar a una reunión
- Aumentará la productividad de las reuniones a través de la planificación racional de la misma y de la identificación de los resultados que se espera obtener de éstas
- Establecerá un sistema de seguimiento y control con la secretaria y/o asistente administrativo para monitorear los acuerdos tomados en las reuniones

**Dirigido a la alta gerencia o gerencia intermedia.**

9 de febrero de 2005
8 de abril de 2005
3 de junio de 2005

7 horas $100.00
Horario: 8:30 am – 4:30 pm

# Dirijo un Equipo Ganador

Este adiestramiento enfatiza la relación entre el supervisor y su empleado. Pretende motivar al supervisor y aprovechar sus propios estilos mostrándole la forma de incorporar nociones revolucionarias compartidas por los grandes supervisores de todas partes del mundo. Establece la importancia de individualizar y focalizar las fortalezas y talentos de los empleados para lograr mejor desempeño en el trabajo. Reconoce que el supervisor es la clave para construir un ambiente de trabajo adecuado, o espíritu de equipo y camadería donde los talentos de cada miembro concuerdan.

**Contenido:**

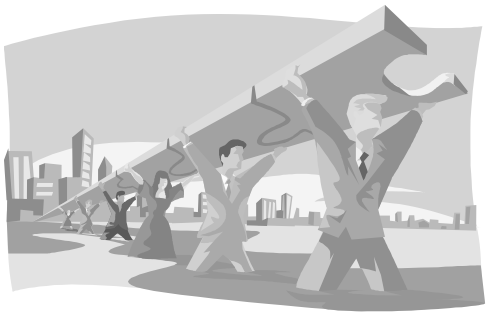
- Estilos de supervisión y liderazgo
- Importancia del líder en el trabajo de equipo
- Definición y distinción de los conceptos de talento, conocimiento y destreza
- Focalización de fortalezas y no de debilidades de los empleados
- Modelo de comunicación

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las funciones esenciales en las direcciones de un equipo ganador
- Identificará lo que es un supervisor excepcional
- Ampliará conocimientos para trabajar individualmente con los miembros de su equipo destacando sus fortalezas con énfasis en sus talentos o habilidades individuales para desarrollar en ellos un espíritu de equipo y camadería y alcanzar los niveles óptimos de productividad

25 de febrero de 2005
8 de abril de 2005
13 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00



# Logrando Acuerdos para el Manejo de Discrepancias

La negociación es una actividad común en el quehacer diario de nuestro trabajo. No es una forma de antagonizar sino es un proceso estructurado a través del cual intercambiamos información con el propósito de lograr nuestras metas, mientras ayudamos y respetamos las de los otros.

Este adiestramiento ayudará a manejar discrepancias y conflictos con un mayor nivel de conocimiento sobre los componentes y los pasos de la negociación. Se impartirán destrezas de comunicación interpersonal y confianza en la habilidad para lograr y sostener acuerdos. Practicarán los pasos de la negociación en la toma de decisiones y se podrán hacer acuerdos en el entorno organizacional.

**Contenido:**

- La naturaleza y función central de la discrepancia en la toma de decisiones y la acción
- Definiciones, fuentes y síntomas del conflicto en el entorno cotidiano de trabajo
- Premisas y actitudes personales y socio-culturales sobre el conflicto
- Formas populares de manejar conflicto
- Acciones gerenciales típicas para evitar conflictos en lugares de trabajo
- Componentes y pasos en la negociación
- El auto examen de reacciones emocionales automáticas ante el conflicto

**Beneficios para el participante:**

- Examinará la forma automática de reaccionar ante situaciones difíciles
- Desarrollará nuevas formas de reaccionar
- Entenderá cómo los modelos mentales internos (valores, creencias, actitudes y premisas) moldean nuestras reacciones
- Distinguirá entre cuándo encarar y cuándo evitar conversaciones difíciles
- Descubrirá malos entendidos que pueden descarrilar conversaciones difíciles
- Aprenderá a manejar emociones fuertes y bajar los ánimos, a escuchar activamente y a formular preguntas estratégicas de exploración clave
- Conocerá las conductas defensivas
- Aprenderá cómo leer y controlar la comunicación no verbal
- Adquirirá conocimientos sobre el manejo de conflictos en reuniones y en diálogos situacionales con un supervisor
- Revisará los factores críticos para el éxito de una negociación

1 y 2 de marzo de 2005
9 y 10 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Cómo Manejar la Resistencia al Cambio Organizacional

Todas las organizaciones pasan por etapas de cambio que llevan a los empleados a mostrar resistencia e incertidumbre. Es importante que en cualquier proceso de cambio los gerenciales, administradores y supervisores manejen adecuadamente los cambios para minimizar el impacto negativo que puede generarse. En este adiestramiento se identificarán las causas más comunes que crean resistencia y se presentará un modelo de prevención para manejar la resistencia y sus manifestaciones.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: resistencia, cambio, organización, directivos o administradores, transición
- Diversas manifestaciones de la resistencia: miedo, negación, coraje, desesperanza, aceptación
- Factores de cambio que promueven la resistencia de los empleados en las organizaciones
- Cómo prevenir la resistencia de los empleados hacia el cambio

**Beneficios para el participante**:

- Aplicará diferentes técnicas para manejar la resistencia hacia el cambio del personal que supervisa
- Desarrollará un modelo de trabajo para disminuir la resistencia y promover el cambio en su organización
- Analizará las estrategias de solución de conflictos interpersonales y manejo de emociones

27 de enero de 2005
8 de marzo de 2005
14 de abril de 2005
16 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Manejo de Emociones en el Escenario de Trabajo

El comportamiento de los seres humanos inevitablemente se afecta por el ambiente externo o el contexto donde se encuentran.

Es importante aprender a controlar las emociones cuando nos enfrentamos a situaciones incómodas o difíciles en el escenario de trabajo. Este adiestramiento, provee al participante destrezas para manejar efectivamente sus emociones y obtener mayor gratificación de su trabajo.

**Contenido:**

- Inventario de creencias
- Principios básicos de la Teoría Racional Emotiva
- Técnica ABCDE, sobre las causas de las emociones
- Ideas irracionales más comunes
- Reglas para promover el pensamiento racional
- Técnica de Visualización Racional-Emotiva
- Estrategias para el Manejo de Emociones

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá algunas de las creencias que frecuentemente limitan nuestras relaciones con los demás
- Identificará las partes de la técnica ABCDE, sobre las causas de las emociones
- Identificará ideas irracionales en situaciones de trabajo
- Diseñará argumentos lógicos y apropiados para desafiar las ideas irracionales

26, 28 y 29 de abril de 2005

18 horas $240.00

# Administración de Becas y Licencias con Sueldo para Estudios

La Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, según enmendada, dispone que las agencias establecerán su programa de becas y de licencias con o sin sueldo para estudios como una forma de adiestramiento y capacitación de personal para llenar necesidades del servicio en áreas de difícil reclutamiento.

Podrán recibir de la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico ( ORHELA ) el asesoramiento y la ayuda técnica necesaria para administrar dichos programas.

Para lograr una efectiva administración del programa, es necesario que el personal a cargo se adiestre para realizar los trámites correctamente y así evitar señalamientos de tipo alguno.

**Contenido:**

- Definición de términos: beca y licencia con sueldo
- Objetivos del programa de becas
- Documentos a incluir en el expediente de concesión de becas para estudios
- Convocatoria de beca
- Responsabilidades y obligaciones de los becarios
- Proceso de trámite para la adjudicación de licencia con sueldo
- Proceso de entrevista y contrato

**Beneficios para el participante:**

- Definirá lo que es una beca y licencia con sueldo
- Evaluará el proceso de los trámites para la adjudicación de licencias con sueldo
- Redactará una convocatoria de beca de acuerdo a sus intereses o dificultad encontrada
- Evaluará los aspectos más importantes de la orientación y del proceso de entrevista a cada parte del contrato

1, 2 y 3 de marzo de 2005
7, 8 y 9 de junio de 2005

18 horas $240.00

# Responsabilidades Legales, Riesgos y Medidas de Protección para Miembros de una Junta de Directores

Los participantes podrán conocer y aplicar las responsabilidades legales que conlleva pertenecer a una Junta de Directores, incluyendo deberes emergentes, riesgos personales e institucionales asociados a su participación; penalidades por incumplimiento con deberes legales. De igual forma podrán aplicar dicho conocimiento para minimizar la exposición a reclamaciones corporativas y personales.

Contenido:

- Conceptos básicos sobre corporaciones
- Poderes, composición y funcionamiento de las juntas
- Responsabilidades legales: deber de ciudadano o diligencias; deber de lealtad; deber de cumplimiento legal; deberes emergentes
- Consecuencias por incumplimiento, conducta criminalizada
- Reforma contributiva
- Protecciones
- Indemnizaciones
- Recomendaciones

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá los deberes legales que están obligados a cumplir al pertenecer a una Junta de Directores
- Examinarán qué obliga y a quién obliga cada uno de los deberes
- Distinguirán los cambios operados recientemente en los códigos de los modelos corporativos
- Identificarán alternativas para minimizar la susceptibilidad de reclamaciones legales a las entidades como cuerpo y a sus directores en su carácter personal

17 de marzo de 2005
2 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Responsabilidades Básicas de una Junta de Directores

Es de vital importancia que todo miembro de una Junta de Directores conozca los deberes colectivos e individuales que le imponen las distintas leyes y códigos de conducta que le aplican para llevar a cabo un desempeño efectivo. El no cumplir con estas responsabilidades puede conllevar imposición de responsabilidad personal y hasta la desaparición de la organización.

**Contenido:**

- Responsabilidades colectivas de una Junta de Directores
- Responsabilidades individuales de los directores
- Cuatro (4) preguntas básicas para conocer el comportamiento fiscal de su organización
- Discusión de temas: visión, misión, planificación estratégica, selección y apoyo del ejecutivo principal, solvencia fiscal, evaluación de la Junta de Directores, entre otros

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá cuáles son sus deberes como individuo y los deberes colectivos que debe cumplir participar en una Junta de Directores
- Demostrará un rendimiento más productivo en sus juntas
- Reconocerá cuál es la situación fiscal de su organización mediante la identificación de varios indicadores fiscales

28 de febrero de 2005
1 de abril de 2005
4 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Preservación de Evidencia de Cumplimiento con Deberes Legales y Generales a través de las Agendas, Informes y Actas

El cumplimiento de los deberes colectivos e individuales por miembros de una Junta de Directores debe quedar plasmado en los documentos de la organización, de forma tal que se preserve el status corporativo, se proteja la corporación como entidad y a los directores en su carácter personal y se minimice la susceptibilidad de reclamos legales.

**Contenido:**

- Repaso de conceptos: agenda, informe y acta
- Cómo cumplir con las legalidades formales asociadas con la celebración de reuniones
- Cómo preservar la evidencia de cumplimiento con los deberes legales y generales
- Formas de proteger legalmente a los directores y a la organización

**Beneficios para el participante:**

- Asumirá un rol más proactivo en el cumplimiento de sus deberes
- Reconocerá la importancia de preservar la evidencia de cumplimiento con los deberes legales y generales como miembros de la junta
- Estará más capacitado para afrontar reclamos legales en su carácter personal, a los que está expuesto en el descargo de sus funciones

28 de febrero de 2005
26 de abril de 2005
2 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# El Efecto del Fraude en el Ambiente de Trabajo

Este taller prepara a los participantes para examinar y fortalecer sus respuestas a los ambientes de trabajo afectados por la incidencia de fraude y corrupción. Se explorará cómo medir y mejorar el estado de ánimo, el nivel de cooperación, la productividad y el compromiso con la ética gubernamental para el cumplimiento a cabalidad de metas programáticas y el beneficio del ciudadano y el cliente.

**Contenido:**

- Definiciones de fraude, corrupción, soborno, conflicto de intereses y robo
- Situaciones de fraude en un mundo en desarrollo y desarrollado
- Actitudes en la ciudadanía ante definiciones de fraude en la vida diaria
- Relación entre las actitudes del ciudadano hacia el fraude, la ética del mundo comercial, la corrupción en la vida cotidiana de la sociedad civil y la ética gubernamental
- El código de conducta y el código informal de cómo se hacen las cosas en cada organización
- Indicadores para medir el estado de ánimo y ambiente de trabajo y cómo se afecta cuando se enfrenta este tipo de problemas
- Cómo medir el impacto en la efectividad, eficiencia y calidad
- Cómo atenuar el impacto del fraude en:

  - ✓ La credibilidad de normas y procedimientos
  - ✓ La adecuacidad de recursos
  - ✓ La credibilidad de las políticas públicas
  - ✓ La responsabilidad individual y colectiva
  - ✓ El manejo de trámites e información
  - ✓ Los niveles de satisfacción de empleados
  - ✓ Los estados anímicos de vergüenza y desánimo por parte de los compañeros

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá su propia reacción ante el surgimiento del fraude en las organizaciones públicas
- Explorará las premisas y actitudes individuales y compartidas sobre el fraude
- Medirá el impacto del fraude en su organización en su equipo de trabajo
- Mejorará el ambiente de trabajo para aumentar la productividad, calidad de servicio y motivación hacia el servicio al ciudadano y cliente

2 de febrero de 2005
19 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Supervisión Efectiva

El supervisor de hoy debe desarrollar unas destrezas básicas en la aplicación de las funciones administrativas. El supervisor debe analizar las diferentes tendencias en que las organizaciones están cambiando y buscar la mejor forma en que se debe realizar su trabajo: la globalización, la diversidad de la fuerza de trabajo, supervisión en un mundo de negocios (la tecnología de información), el aprendizaje continuo y el conocimiento gerencial, la administración de calidad total, el empresario, las necesidades de innovación y flexibilidad y el lugar de trabajo espiritual.

En este adiestramiento, el participante ampliará sus conocimientos y adquirirá destrezas que le permitan ejercer sus funciones de una forma más eficiente y efectiva para alcanzar las metas de la organización.

**Contenido:**

- Funciones básicas del supervisor
- Habilidades del supervisor
- Claves para el éxito del supervisor
- Naturaleza cambiante en el medio ambiente
- El liderazgo
- La comunicación
- Proceso de comunicación interpersonal
- Pasos para mejorar la destreza de escuchar
- Mejorando las destrezas de comunicación
- La motivación
- Tomando decisiones y resolución de problemas
- Importancia del recurso humano

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las funciones básicas de supervisión
- Identificará las tareas que realiza el supervisor
- Desarrollará las destrezas para comunicarse efectivamente con los empleados
- Analizará los elementos de trabajo del supervisor y cómo su efectiva ejecución contribuye al logro de los objetivos de la organización
- Reconocerá la importancia en la toma de decisiones para una supervisión exitosa
- Comprenderá que la motivación es una de las actividades más importantes del supervisor para alcanzar las metas de la organización

25 de enero de 2005
8 de febrero de 2005
4 de marzo de 2005
15 de abril de 2005
23 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# La Importancia de la Planificación en el Supervisor

Esta experiencia de aprendizaje capacita a los participantes para identificar los pasos a seguir en el proceso de la planificación, con el fin de lograr las metas de la organización y ser exitoso en la supervisión. La planificación es una función gerencial que los supervisores deben llevar a cabo todos los días.

Los participantes se capacitarán con los conceptos y técnicas que le permitirán establecer una estrategia general para alcanzar los objetivos. Cuando el supervisor logra establecer una estrategia efectiva obtiene como resultado un alto rendimiento organizacional.

**Contenido:**

- Cómo se planifica en la organización
- El rol del supervisor en la planificación
- El qué y el cómo en la planificación del supervisor
- Políticas, procedimientos y reglas
- Tipos de planes
- Planificación de actividades comunes del supervisor
- Administración por objetivos (MBO)
- Beneficios potenciales de la planificación

**Beneficios para el participante :**

- Identificará cómo la organización planifica
- Reconocerá los conceptos básicos de planificación
- Aprenderá a formular metas y objetivos
- Identificará el rol del supervisor en todo el sistema de planificación de la organización
- Diferenciará las políticas, procedimientos y reglas
- Reconocerá los pasos en el proceso de planificación
- Distinguirá los beneficios potenciales de la planificación
- Entenderá los elementos básicos de la administración por objetivos (MBO)

7 y 10 de febrero de 2005
29 y 30 de marzo de 2005
12 y 15 de abril de 2005
6 y 7 de junio de 2005

12 horas $145.00

# Liderazgo, Motivación y la Formación de Equipos de Trabajo

Es importante desarrollar equipos de trabajo para aumentar la productividad. Estos factores en la empresa constituyen el reto del supervisor, por cuanto pueden lograr que los empleados trabajen con mayor efectividad y eficiencia. El supervisor que estima que el recurso humano es lo más valioso para la organización puede lograr el éxito profesional y las metas de la organización. En el adiestramiento se analiza la importancia de la conducta humana en las empresas y cómo ésta influye en el análisis y solución de problemas organizacionales.

El participante ampliará sus conocimientos y destrezas, lo que le permitirá comprender los factores determinantes para el desarrollo del recurso humano.

**Contenido:**

- El poder, la autoridad y el liderazgo
- Características de liderazgo
- Estilos básicos de liderazgo
- Las actitudes y la moral del líder
- La motivación
- Teorías básicas de motivación
- La satisfacción del trabajo
- La cooperación, y el trabajo en equipo
- Tipos de equipos
- Características de los equipos
- Administración de equipos
- Manejo de reuniones de equipo

**Beneficios para el participante :**

- Identificará la importancia del poder, la autoridad y el liderazgo
- Reconocerá los diferentes estilos de liderazgo para el éxito del supervisor
- Entenderá los distintos tipos de grupo de trabajo
- Reconocerá la necesidad de mantener a los empleados motivados y satisfechos con su trabajo
- Comprenderá que los equipos y el trabajo en equipo son indispensables para lograr las metas
- Identificará destrezas necesarias para motivar e influenciar en su equipo de trabajo

27 y 28 de enero de 2005

21 y 22 de junio de 2005

12 horas $145.00

# *Administración de Recursos Humanos*

Coordinadora: Marisel Colón (787) 781-4300, Ext. 3904
Fax (787) 706-5690, E-mail: mcolon@ocalarh.gobierno.pr

NUEVO

## Técnicas y Estrategias de Consejería en las Relaciones de Trabajo

La consejería e intervención en crisis es un proceso inherente al profesional de ayuda en la rama de la conducta humana. En los procesos administrativos y de supervisión, en ocasiones, se requiere hacer intervenciones primarias para un empleado con necesidad de ayuda, previo a ser referido para la intervención médico-psicosocial.

El profesional administrativo o de supervisión necesita aprender técnicas o destrezas para manejar la situación y hacer un diagnóstico situacional. Reconocer los principios básicos de los procesos de consejería y la dinámica de una intervención primaria es de gran ayuda. Facilita también la efectividad del profesional de la salud que manejará la situación o crisis.

**Contenido:**

- Principios básicos de un proceso de consejería y referimiento al profesional de ayuda
- Condiciones necesarias para un funcionamiento óptimo en el centro de trabajo
- El equipo de trabajo como recurso para la armonía laboral
- Eventos que producen satisfacción laboral
- Logrando la eficiencia y mejorando la proyección personal
- Reaccionando ante una crisis o un problema con impacto laboral
- Asistiendo, manejando y solucionando problemas a través de acciones administrativas disciplinarias

**Beneficios para el participante:**

- Se capacitará para motivar la satisfacción personal y armonía laboral
- Reconocerá las técnicas para asistir al empleado disfuncional y motivar a la excelencia ocupacional
- Desarrollará destrezas para el manejo temprano de problemas laborales que impactan las relaciones interpersonales y la productividad
- Desarrollará técnicas para el manejo de crisis en el ámbito laboral

24 de febrero de 2005
13 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

## Proceso para la Implantación del Sistema de Evaluación del Desempeño y Aspectos Legales

La Ley de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, dispone que las agencias podrán determinar y vendrán obligadas a establecer, el sistema de evaluación de desempeño, productividad, ejecutorias y cumplimiento eficaz con los criterios establecidos para los empleados más adecuado a sus necesidades operacionales. Se reconoce el proceso de evaluación como una herramienta esencial para una sana administración de los recursos humanos.

**Contenido:**

- Evaluación como función gerencial indispensable
- Ciclo de evaluación, sus fases y actividades
- Formularios del proceso de evaluación
- Entrevista de evaluación
- Procedimientos de revisión y reconsideración de la evaluación
- Establecimiento del plan de acción
- Aspectos legales de la evaluación

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá el proceso de evaluación como una herramienta esencial para una sana administración de los recursos humanos
- Describirá el ciclo de evaluación
- Describirá el procedimiento de revisión y reconsideración de la evaluación
- Describirá el procedimiento en el establecimiento del plan de acción
- Reconocerá el trasfondo legal de la evaluación de los recursos humanos

16 de febrero y 3 de marzo de 2005
11 y 13 de abril de 2005

12 horas $145.00

# Legislación Laboral

Como norma general, la legislación laboral federal es aplicable a Puerto Rico en la misma forma que en los estados, con las excepciones que se discutirán en el adiestramiento.

**Contenido:**

- Qué es legislación laboral
- Áreas del Derecho Laboral
- Organismos gubernamentales que intervienen en la administración del Derecho Laboral
- Derecho Individual del Trabajo
- Derecho a la Seguridad Social
- Derecho Colectivo del Trabajo

**Beneficios para el participante:**

- Definirá qué es legislación laboral
- Identificará el derecho individual y las condiciones de trabajo
- Examinará la legislación sobre la seguridad social que protege a los trabajadores
- Analizará el derecho colectivo del trabajo a través de las leyes federales y estatales

11 de abril de 2005
1 de junio de 2005

6 horas $
85.00

# Como Redactar Objetivos para Alcanzar Metas Organizacionales

Existen campos del conocimiento, como la del planificador, la del maestro y la del investigador, que requieren que los profesionales posean destreza para redactar objetivos, ya que su labor se construye a partir del claro establecimiento de qué busca alcanzar a través de su trabajo. Hay dos campos adicionales que se han profesionalizado en las últimas dos décadas – Recursos Humanos y Administración de Empresas – y que, por la naturaleza del trabajo que deben realizar hoy día, requieren que los que las practican desarrollen también la destreza de redactar objetivos.

**Contenido:**

- Definición de metas y de objetivos
- Importancia de las metas y objetivos
- Relación de los objetivos con los planes de trabajo
- Características de los objetivos
- Tipos de objetivos (instruccionales y administrativos)
- Componentes de los objetivos
- Taxonomías del conocimiento
- Los conceptos de evaluación y de "assessment"
- Redacción de diversos tipos de objetivos

**Beneficios para el participante:**

- Comprenderá la importancia de redactar objetivos correctamente
- Identificará los diversos conceptos relacionados con la redacción de objetivos tales como meta y objetivo, objetivo instruccional, objetivo administrativo, plan estratégico, plan de trabajo o de acción, plan instruccional, evaluación y "assessment"
- Desarrollará la destreza de redactar objetivos de acuerdo con el uso que se le dará en la práctica de trabajo

31 de enero y 4 de febrero de 2005
19 y 20 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Aspectos Legales de la Evaluación de Empleados

Todo proceso de la administración de los recursos humanos debe realizarse bajo el estricto cumplimiento de la ley. Es importante reconocer los aspectos para que este proceso sea uno ordenado, justo, legal y cumpla con el propósito de proveer los mecanismos para el desarrollo de niveles de excelencia que promueven la productividad.

**Contenido:**

- Normas generales para el establecimiento de un Sistema de Evaluación
- Disposiciones sobre retención en el servicio: Base legal y jurisprudencia relacionada
- Medidas de acción disciplinaria y jurisprudencia
- Periodo probatorio y la evaluación de desempeño
- Marco legal de la evaluación: Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada.

**Beneficio para el participante:**

- Los participantes obtendrán los conocimientos esenciales para establecer un Sistema de Evaluación de Empleados de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias establecidas

30 de marzo de 2005
31 de mayo de 2005

3.5 horas $ 50.00
Horario: 8:30 am – 12:00 m

# Discrimen en el Empleo

La fuerza laboral ha evolucionado hacia una cultura diversa. La habilidad de un buen supervisor es la de trabajar productivamente y armoniosamente con diferentes grupos para alcanzar la llave del éxito. La implantación de la Ley de Igualdad de Oportunidades de Empleo mejora la calidad vida en el ambiente de trabajo. Pasar por alto esta ley puede ser doloroso para el empleado y costoso para la agencia. Es importante aceptar y respetar las diferencias culturales; es responsabilidad del supervisor fomentar una atmósfera de trabajo de respeto, valorizando la ejecución y el no discrimen por razón de sexo, raza, color, impedimento, edad, religión u origen étnico.

**Contenido:**

- Discrimen en el empleo
- Bases legales para radicar una querella por discrimen en el empleo
- Proceso de querellas por discrimen
- Derechos y responsabilidades de los gerenciales
- Pasos a seguir para reducir las querellas por discrimen
- Manejo de una cultura diversa

**Beneficios para el participante:**

- Aclarará dudas sobre el discrimen en el empleo, lo que le permitirá mantener un ambiente de trabajo libre de discrimen
- Identificará los diversos estilos de comportamiento que promueven el discrimen
- Reconocerá las condiciones que se requieren para reducir el discrimen en el empleo

4 de febrero de 2005
1 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# La Importancia del Adiestramiento y la Educación en una Economía Globalizada

La globalización de la economía es un concepto que tiene diversas implicaciones para los individuos, dependiendo del contexto en que se mencione. Con la diversidad de definiciones que existen, la globalización es una realidad que no parece debilitarse a pesar de las críticas que recibe. La interdependencia económica entre los países continúa presente y exige unos ajustes en la forma de administrar los gobiernos y las organizaciones. Uno de los requisitos más importantes para poder competir adecuadamente en una economía globalizada es contar con una fuerza laboral bien adiestrada.

**Contenido:**

- Definición de instrucción, adiestramiento y educación
- Las diversas definiciones del concepto de globalización
- La globalización dentro de un contexto de cambio de paradigmas
- Por qué el adiestramiento y la educación cobran mayor importancia bajo la globalización
- Nuevos y viejos temas en el proceso de educar y de educarse
- La administración del conocimiento en las organizaciones del siglo XXI

**Beneficios para el participante:**

- Distinguirá los diversos niveles en la educación de un individuo
- Comprenderá el fenómeno de la globalización dentro de un contexto general hacia el cambio social
- Evaluará la nueva función del adiestramiento en las organizaciones
- Comprenderá la nueva función del profesional de recursos humanos en las organizaciones
- Identificará las destrezas gerenciales necesarias para ser líder en una organización basada en el conocimiento.

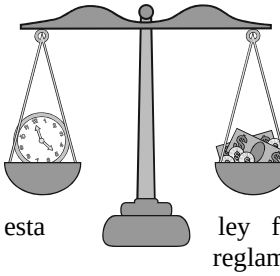
23 de febrero de 2005
5 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Ley de Salario Mínimo Federal y Nueva Reglamentación

NUEVO

La Ley de Normas Razonables del Trabajo aplica a todos los trabajadores en Puerto Rico, excluyendo solamente a empleados que ocupan ciertos puestos de confianza en el gobierno. En este adiestramiento, los participantes adquirirán conocimientos básicos sobre las disposiciones de esta ley federal incluyendo el nuevo reglamento para los ejecutivos, administradores y profesionales, y sobre su interacción con con la legislación laboral de Puerto Rico.



**Contenido:**

- Discusión de las disposiciones de la Ley de Normas Razonables del Trabajo (Ley de Salario Mínimo Federal)
- Definición de términos ejecutivos, administrativos y profesionales
- Legislación laboral y su interacción con esta importante ley federal

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las disposiciones de la Ley de Normas Razonables de Trabajo
- Determinará la aplicabilidad de exenciones, el derecho a tiempo compensatorio o a paga extra, cuándo es compensable el tiempo de viaje, entre otros

4 de febrero de 2005
15 de marzo de 2005
26 de abril de 2005
27 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

**Si usted determina otras necesidades de adiestramiento y capacitación en su organización no incluidas en este calendario, solicite información sobre posibles alternativas a la División para el Desarrollo del Capital Humano.**

# Programa de Capacitación para Adiestradores Internos y Coordinadores de Adiestramiento

Toda organización reconoce la importancia y pertinencia de la capacitación y desarrollo del recurso humano. El programa de Capacitación está dirigido a: coordinadores de adiestramiento y a los coordinadores internos. Le provee al coordinador de adiestramiento mayor conocimiento y certeza en los resultados que la organización necesita alcanzar. Evaluará con mayores criterios las propuestas y diseños de actividades de enseñanza-aprendizaje que le requiere su labor. Capacitará al adiestrador interno para realizar sus presentaciones con un estilo natural, seguridad y entusiasmo, considerando los conocimientos, destrezas y estrategias que son esenciales que domine como parte de sus competencias. Consta de cuatro temas relevantes: cómo hacer presentaciones efectivas; introducciones efectivas: cuatro estilos; metodología creativa y diseño paso a paso.

**Contenido:**

- Cómo hacer presentaciones efectivas
- Introducciones efectivas
- Metodología creativa
- Diseñando paso a paso

**Beneficio para el participante:**

- El participante planificará, desarrollará, diseñará y evaluará adiestramientos en su organización
- Realizará las ejecutorias de un coordinador o adiestrador con naturalidad, eficiencia, efectividad y satisfacción profesional

9, 10, 14, 15, 28 y 29 de marzo de 2005

36 horas $525.00

# Última Jurisprudencia en la Administración de Recursos Humanos

Este adiestramiento está diseñado para que los participantes identifiquen, discutan y distingan las normas jurisprudenciales emitidas en los últimos años por el Tribunal Supremo de Puerto Rico y el Tribunal Supremo de los Estados Unidos que impactan la administración de los recursos humanos.

**Contenido:**

- Normas jurisprudenciales relacionadas a la administración de los recursos humanos
- Interpretación de las leyes y reglamentos aplicables discutidas en la jurisprudencia

**Beneficios para el participante:**

- Adquirirá conocimientos básicos sobre distintos temas relacionados a la administración de los recursos humanos
- Analizará las situaciones presentadas en la jurisprudencia
- Discutirá cómo el campo de la administración de recursos humanos es impactado, al aplicar la norma jurisprudencial
- Se mantendrá al día sobre la jurisprudencia relacionada con la administración de recursos humanos
- Reconocerá el alcance de la norma jurisprudencial y su aplicación en las funciones organizacionales diarias

23 de marzo de 2005
3 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# La "American with Disabilities Act" y su Impacto en la Administración del Recurso Humano

La Ley ADA es un mandato que promueve la eliminación del discrimen contra personas con impedimentos físicos o mentales. El objetivo principal es proveer igualdad en las oportunidades de empleo a personas con impedimento. Esta ley dispone que: "ningún patrono cubierto discriminará contra un individuo cualificado p or razón de una incapacidad durante el proceso de reclutamiento, ascenso, despido de empleados, compensación, adiestramiento y otra condición y privilegio de empleo".

Las personas con impedimento son excelentes recursos para los patronos que están en busca de empleados cualificados y capacitados. Los gerenciales y supervisores tienen el compromiso de retener a las personas capacitadas a través del Sistema de Mérito sin importar la condición física o mental de la persona. Deben proveerle a las personas con impedimento físico un acomodo razonable que le brinde la oportunidad para la ejecución de sus funciones esenciales.

**Contenido:**

- La Ley ADA, propósito de la ley; Acta de Rehabilitación, según enmendada
- Conceptos básicos de la incapacidad física y mental
- Individuos incapacitados cualificados
- Proceso de reclutamiento
- Discrimen en el empleo
- Actividades cubiertas
- Evidencia necesaria en la radicación de una querella por discrimen
- Acomodo razonable y funciones esenciales
- Acción Afirmativa

**Beneficio para el participante:**

- Estará informado sobre las disposiciones de la Ley ADA para supervisar a una persona capacitada con un impedimento físico o mental.

22 de febrero de 2005
12 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Aspectos Administrativos y Gerenciales en la Evaluación de una Solicitud de Acomodo Razonable

La "American with Disabilities Act" (ADA), es considerada como la legislación de mayor impacto social en la actualidad. Su objetivo principal es el de proveer igualdad en las oportunidades de empleo a personas con impedimento físico. La ley requiere tanto a la empresa privada como al sector gubernamental, desarrollar políticas, normas y procedimientos escritos. Es de vital importancia que la agencia, empresa u organización, tenga recursos humanos capacitados para dar cumplimiento fiel y efectivo a esta legislación. Deben proveerle a las personas con impedimento físico un acomodo razonable que les brinde la oportunidad necesaria para la ejecución de sus funciones esenciales. Este adiestramiento es una presentación actualizada de los factores esenciales y pertinentes (sociales, legales, administrativos y humanitarios) de la ley ADA.

**Contenido:**

- Definiciones
- Responsabilidades en el ámbito laboral
- Exclusiones de la protección de la ley
- Aplicación
- Documentación del proceso
- Cumplimiento
- Proceso y foros para establecer querellas
- Impacto administrativo, gerencial y físico del cumplimiento e incumplimiento de la ley

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los aspectos esenciales y relevantes a la aplicación de la ley ADA
- Desarrollará la capacidad de implantar en su empresa, agencia u organización un Programa de Cumplimiento o podrá maximizar un programa existente
- Adquirirá destrezas que evitarán penalidades, demandas judiciales, controversias con los equipos sindicales o señalamientos administrativos por incumplimiento en los niveles federal o estatal

15 y 16 de febrero de 2005
10 y 11 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Ley de Licencia Familiar y Médica

La Ley de Licencia Familiar y Médica de 1993 (conocida por "FMLA" por sus siglas en inglés) entró en vigor el 5 de agosto de 1993, para la mayoría de los patronos. En este adiestramiento se discutirán las disposiciones de aplicación a patronos, elegibilidad de empleados para los beneficios de la Ley, derecho a licencias, continuación de beneficios de salud durante la licencia y restitución al empleo después de la licencia. Además, se discutirá la importancia de la notificación de la necesidad de la licencia y protección a empleados que la soliciten.

**Contenido:**

- Disposiciones de la Ley de Licencia Familiar y Médica y su relación con la Ley de Recursos Humanos
- Disposiciones de la Ley de Licencia Familiar y Médica y su relación con la legislación laboral en Puerto Rico
- Responsabilidades de la División de Horas y Salarios, adscrita a la Administración de Normas de Empleo del Departamento de Trabajo Federal

**Beneficios para el participante:**

- Adquirirá conocimientos básicos sobre las disposiciones de esta ley federal
- Estará familiarizado con las disposiciones de la Ley de Licencia Familiar y Médica para determinar en qué circunstancias un empleado tiene derecho a licencia por razones de salud, ya sea la del propio empleado o la de un miembro de su familia inmediata

11 de febrero de 2005
5 de abril de 2005

3.5 horas $ 50.00
Horario: 8:30 am – 12:00 m

# Hostigamiento Sexual en el Empleo

La aprobación de la Ley 17 de 22 de abril de 1988, contra el hostigamiento sexual en el ambiente de trabajo, ha contribuido a que las reclamaciones por esta causa hayan incrementado.

De conformidad con la ley: "Todo patrono tiene el deber de mantener el centro de trabajo libre de hostigamiento sexual e intimidación y deberá exponer claramente su política contra el hostigamiento sexual ante sus supervisores y empleados, y garantizará que puedan trabajar con seguridad y dignidad". Para cumplir con la obligación que se le impone al patrono de prevenir, desalentar y evitar el hostigamiento sexual en el empleo, éste deberá tomar las medidas que sean necesarias o convenientes con ese propósito.

**Contenido:**

- Tipos de hostigamiento sexual
- Ley Núm. 17 de 22 de abril de 1988
- Hostigamiento sexual verbal, no verbal y físico
- Recomendaciones
- Procedimiento de investigación

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los tipos de hostigamiento sexual
- Reconocerá las disposiciones de la Ley Núm. 17 de 22 de abril de 1988, que prohíbe el hostigamiento sexual en el empleo
- Examinará algunos ejemplos de hostigamiento sexual verbal, no verbal y físico
- Analizará las recomendaciones para evitar situaciones de acoso sexual
- Evaluará el procedimiento para realizar una investigación sobre discrimen por acoso sexual

2 de febrero de 2005
29 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

Pregunte por nuestros adiestramientos interactivos sobre *Hostigamiento Sexual en el Empleo*

# Diseño Efectivo de Adiestramiento para Actividades Especiales

Taller que cubre conocimientos prácticos y experiencias relacionados con los aspectos necesarios para planificar y diseñar actividades de adiestramiento rutinarias, así como aquellas de celebración especial por grupos ocupacionales o semanas especiales.

**Contenido:**

- Proceso de diseñar: asociaciones
- Preguntas relevantes en el proceso de planificar y diseñar
- Cinco principios esenciales en el proceso de planificar y diseñar actividades
- Estrategias y prácticas para el éxito de actividades especiales
- Conducta del coordinador antes y durante la actividad especial
- Modelos de diseño de adiestramiento
- Selección de modelo para aplicarlo a una actividad especial

**Beneficios para el participante:**

- Se planteará seis preguntas relevantes en el proceso de planificación y diseño
- Compartirá experiencias y conocimientos que contribuyen al éxito de actividades especiales y creativas
- Examinará modelos de adiestramiento
- Realizará ejercicios prácticos sobre cómo diseñar actividades especiales asignadas en su organización
- Evaluará modelos presentados grupalmente conforme a lo estudiado
- Seleccionará un modelo de los presentados como plan a considerar en una futura y cercana actividad en su organización

22 y 23 de febrero de 2005
5 y 6 de abril de 2005

12 horas $145.00

# La Entrevista como Instrumento de Trabajo

La entrevista es uno de los instrumentos fundamentales en los procesos de investigación y de evaluación del personal. Para que la entrevista sea verdaderamente útil, debe permitir al entrevistador obtener información relevante, y debe dirigirse a indagar sobre aquellas características que previamente se han identificado como importantes para el desempeño del puesto o para la investigación que realiza.

Este adiestramiento, provee al participante la oportunidad de identificar los tipos de entrevistas desde distintos enfoques, los errores más comunes en la entrevista, el proceso de entrevista y los documentos relacionados con esta actividad. Se provee, además, un proceso para desarrollar entrevistas estructuradas y relacionadas con el trabajo lo que contribuirá a que se reduzca la contaminación y se mejore notablemente el proceso de toma de decisiones.

**Contenido:**

- Características y formato
- Tipos de entrevistas
- Guía de observaciones
- Método inquisitivo
- Plan de trabajo
- Comunicación no verbal
- Cómo seleccionar una muestra
- Requisitos de un buen entrevistador

**Beneficios para el participante:**

- Definirá las características y el formato de las preguntas de una entrevista.
- Identificará todas las características, partes y tipos de un cuestionario como instrumento para la entrevista.
- Examinará la guía para entrevistas
- Analizará los elementos del método inquisitivo
- Planificara una entrevista
- Evaluará la ejecución en las entrevistas en que ha participado
- Discutirá la importancia y algunos rasgos de conducta observables en la entrevista y significado como parte de la comunicación no verbal
- Revisará los aspectos de una muestra
- Evaluará los requisitos del buen entrevistador

23 y 25 de mayo de 2005

12 horas $ 145.00

# La Entrevista de Evaluación de Desempeño

La entrevista de evaluación ha sido identificada como uno de los instrumentos fundamentales para la evaluación de los empleados. Parte de la tarea requiere capacitar al personal de supervisión para realizar entrevistas con efectividad. Para que la entrevista sea verdaderamente útil debe permitir al entrevistador obtener información relevante y debe dirigirse a indagar sobre aquellas características que previamente se han identificado como importantes para su desempeño.

**Contenido:**

- Tipos de entrevista
- Definición y propósito de la entrevista de evaluación
- Características de las preguntas de una entrevista
- Requisistos del entrevistador
- Trampas estandarizadas y errores comunes
- Lista de recomendaciones
- Características del lugar de la entrevista
- Guías para entrevistas
- Métodos de incidentes significativos
- Aspectos éticos
- Prejuicios
- Comunicación no verbal
- Proceso de entrevista

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los tipos de entrevistas
- Definirá lo que es la entrevista de evaluación y su propósito
- Examinará las características de las preguntas de una entrevista
- Examinará los requisitos del entrevistador
- Discutirá los errores comunes que se cometen al entrevistar y los que cometen los entrevistados
- Analizará las recomendaciones y la base para realizar la entrevista
- Examinará el contenido de las guías de la entrevista
- Discutirá el método de incidentes significativos como documentación para la evaluación
- Examinará algunos aspectos éticos de la entrevista
- Evaluará los prejuicios que nos aquejan
- Distinguirá la importancia de la comunicación no verbal en la entrevista
- Demostrará el proceso para realizar una entrevista de evaluación de desempeño según lo discutido en el adiestramiento

11 de marzo de 2005
27 de mayo de 2005

6 horas $85.00

# Disposiciones Generales para el Establecimiento de un Programa de Ayuda al Empleado

El Programa de Ayuda al Empleado en cada organización debe ser uno fundamentado en las necesidades de su recurso humano que a diario enfrenta diversidad de situaciones que impactan su entorno laboral, familiar y social. Por ser el individuo un todo, es necesario que el mismo pueda establecer un balance en sus múltiples roles y que la organización establezca mecanismos de ayuda efectiva y confiable para obtener la productividad laboral requerida. Es por esta razón que se aprueba la Ley Número 167 de 11 de agosto de 2002 para crear en las dependencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico Programas de Ayuda al Empleado (PAE).

Este adiestramiento está dirigido a gerenciales y encargados de los Programas de Ayuda al Empleado en las dependencias de gobierno estatales y municipales que se están iniciando en el establecimiento de un PAE. Este adiestramiento desarrollará una visión general de los requisitos de ley que aplican en la implantación de los PAE y provee conocimiento básico sobre las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el establecimiento de estos programas.

A través de esta actividad, los participantes podrán evaluar los servicios que ofrece su organización, si alguno, reorientar los mismos o diseñar estrategias para el establecimiento de un programa como lo requiere la Ley. Se enfoca en el apoyo gerencial para la efectividad de los programas. Se recomienda la participación de la alta gerencia, los directores de recursos humanos y encargados de Programas de Ayuda al Empleado de agencias, corporaciones públicas y municipios.

2 de marzo de 2005
18 de mayo de 2005

6 horas $100.00

# *Negociación Colectiva y Relaciones Laborales*

Coordinadora: Marisel Colón (787)781-4300 Ext. 3904
Fax (787)722-4559, E-mail: mcolon@ocalarh.gobierno.pr

## El Rol del Supervisor en una Organización Unionada

El supervisor es un administrador cuyo trabajo principal se enfoca en el manejo del personal y sus problemas. Tiene la responsabilidad de supervisar el trabajo de empleados con derecho a negociar colectivamente, dentro del marco de unas relaciones obrero-patronales, en las cuales por un lado están los deberes y obligaciones clásicas de la supervisión y por el otro, el convenio colectivo.

En este adiestramiento el participante aplicará las destrezas básicas que se requieren para desempeñar sus funciones de forma eficiente cuando sus subalternos están protegidos por un acuerdo colectivo de trabajo.

**Contenido:**

- Diferencias entre una organización unionada y una no unionada
- Funciones básicas de la supervisión
- Áreas del derecho laboral
- La Ley de Relaciones del Trabajo en el Servicio Público
- Negociación colectiva

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las diferencias que existen, en la administración de los recursos humanos, entre una organización unionada y una no unionada
- Discutirá las principales funciones de un supervisor en cualquier organización unionada y no unionada
- Aplicará las leyes y doctrinas que regulan las relaciones obrero-patronales en el sector público
- Analizará el proceso de la negociación colectiva en las diversas cláusulas

14 y 18 de marzo de 2005
16 y 17 de mayo de 2005

12 horas $145.00

## Administración de Convenios

De un convenio colectivo emergen derechos y deberes. Los sindicatos así como los patronos tienen la responsabilidad de administrar efectivamente el convenio colectivo para garantizar el fiel cumplimiento del mismo.

**Contenido:**

- Derechos individuales de los empleados cobijados por el convenio
- Derecho a negociar durante la vigencia del convenio
- El deber de la justa representación
- La complejidad que implica la administración de un convenio

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá lo que es un convenio colectivo y cuáles son los componentes del mismo
- Adquirirá conocimientos sobre cómo administrar un convenio
- Adquirirá conocimientos sobre cuáles son las funciones del sindicato y del patrono y qué responsabilidades tiene este último durante la administración del convenio colectivo

31 de enero de 2005
25 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Programa de Adiestramiento en Negociación Colectiva fundamentado en la Ley Núm. 45 de 25 de febrero de 1998, según enmendada

Este programa de adiestramiento es uno estructurado andragógicamente para ofrecer la capacitación cabal a los recursos gubernamentales que trabajarán o se desempeñarán en el área de relaciones laborales. Este contiene las áreas necesarias en las que se requiere capacitación básica para los empleados públicos, toda vez que este es un aspecto esencial para el desempeño adecuado de los funcionarios y empleados que realizan funciones gerenciales y de supervisión que participan del proceso de negociación colectiva de las agencias.

El programa pretende dirigir, al personal gerencial hacia los logros organizacionales en armonía con los derechos de los empleados. El ofrecimiento estará dirigido a una audiencia de Secretarios, Jefes o Administradores de agencias, Subsecretarios y Subdirectores, Asesores Legales, Directores de Administración, Presupuesto, Recursos Humanos y a todo aquel personal gerencial y de supervisión que sea miembro o candidato a miembro de los comités de negociaciones de las agencias y/o que, de una u otra forma, se vea involucrado en la gestión de negociación, representando la organización.

**Contenido:**

- Introducción a las Relaciones Laborales
- Negociación Colectiva
- Las organizaciones obreras y el procedimiento de representación de la Ley Núm. 45
- Proceso de negociación
- Preparación, redacción y administración de convenios
- Arbitraje y solución de quejas y agravios
- Resumen de laudos

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá los conceptos relacionados a las relaciones laborales, la negociación colectiva en general y las disposiciones legales que atañen específicamente a la negociación del servicio público en Puerto Rico
- Adquirirá conocimientos básicos de todo el proceso de organización de una unión
- Adquirirá las destrezas básicas del proceso de negociación colectiva
- Adquirirá el conocimiento básico del proceso de preparación, redacción y administración de un convenio colectivo
- Adquirirá el conocimiento básico del proceso de solución de quejas y agravios

**Requisito: Puede participar el personal gerencial y de supervisión de las agencias cubiertas por la Ley. Se dará prioridad a los candidatos a Miembros del Comité de Negociaciones**

2, 3, 8, 10 y 11 de marzo de 2005
27 de abril, 2, 3, 9 y 17 de mayo de 2005

35 horas $425.00

Horario: 8:30 am – 4:30 pm

# Ley Núm. 45 Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada

El propósito de este adiestramiento es orientar a los participantes en término de lo que son las relaciones laborales, la negociación colectiva y las disposiciones legales que aplican al servicio público.

**Contenido:**

- Trasfondo histórico de la Ley Núm. 45 de 25 de febrero de 1998,según enmendada
- Tendencias de la negociación colectiva
- Relaciones laborales en el contexto del servicio público
- Disposiciones legales aplicables al servicio público
- Política pública
- Derechos de los empleados
- Ámbito de la negociación
- Prohibiciones
- Organismos involucrados en el proceso y sus funciones

**Beneficios para el participante:**

- Proveerá al participante la oportunidad de conocer los asuntos relevantes del proceso de relaciones laborales y negociación colectiva en el servicio público
- El participante destacará la función de supervisión en el proceso de administración de un convenio colectivo

28 de marzo de 2005
23 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

**Dirigido a servidores públicos en general.**

# Estrategias Gerenciales para la Negociación Colectiva

La Ley Núm. 45, Ley de Relaciones del Trabajo para el Servicio Público de Puerto Rico, según enmendada concede a los empleados públicos del gobierno central el derecho básico y fundamental de negociar colectivamente. A la misma vez, asegura un procedimiento justo y eficiente para resolver las controversias en el lugar del trabajo.

La negociación tiene la virtud de recordarle al comité negociador las necesidades de la unidad apropiada y a los empleados sus responsabilidades, mientras posibilita la discusión de ambos asuntos. Al negociar colectivamente se intenta reducir los decretos y colocar de forma lógica y ordenada todos los derechos y responsabilidades que tienen los trabajadores y sus patronos en un convenio colectivo.

Una de las grandes contribuciones de la Ley 45 es el reconocimiento de que se puede negociar un PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y AGRAVIOS como mecanismo oficial para solucionar querellas en los lugares organizados. En este sistema de querellas todos los empleados respectivamente de su afiliación al sindicato están obligados a utilizar el procedimiento establecido, lo que significa que los empleados se liberan de los procedimientos administrativos burocráticos.

Este taller proveerá a los miembros de los comités de negociación las estrategias y técnicas para negociar efectivamente y el proceso de radicación de querellas a la luz de la Ley Núm. 45.

**Contenido:**

- Negociación colectiva incluyendo modelos efectivos, tácticas, técnicas y procedimiento para resolver las disputas
- Administración del convenio
- Procedimiento de querellas y agravios
- Ejercicios de práctica

**Beneficios para el participante:**

- Estará capacitado para negociar, preparar, redactar e implantar el convenio colectivo
- Este taller proveerá a los miembros de los comités de negociación las estrategias y técnicas para negociar efectivamente y el proceso de radicación de querellas a la luz de la Ley Núm. 45

28 de marzo de 2005
17 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# *Destrezas Secretariales y de Oficina*

Coordinadora: Marta Rodríguez (787)781-4300, Ext. 3042
Fax (787)706-5690, E-mail: mrodriguez@ocalarh.gobierno.pr

## Administración de Documentos (Archivo)

La Era de la Tecnología ha producido cambios drásticos e impactantes en la oficina moderna. Por lo cual, es necesario adiestrar y readiestrar, al personal de oficina. Además, se requiere adquirir destrezas de comunicación, comprensión, pensamiento crítico y actitud positiva hacia los cambios.

En este adiestramiento, el participante aplicará los nuevos enfoques de las exigencias de la oficina moderna.

**Contenido:**

- Organización del trabajo y distribución del tiempo
- Relaciones interpersonales
- Actitud profesional
- Reglas de etiqueta
- Apariencia personal
- Desarrollo profesional
- Procesamiento de la información
- Técnicas de comunicación escrita
- Nuevas tendencias en la mecanografía

**Beneficios para el participante:**

- Identificará técnicas correctas de administración y manejo del tiempo
- Describirá experiencias relacionadas con el trabajo en equipo para enriquecer el apoyo administrativo y las destrezas necesarias
- Enumerará los diferentes servicios postales y utilizará eficientemente los medios de comunicación oral y escrita
- Aplicará los nuevos conceptos de administración de documentos
- Identificará las reglas de conducta y etiqueta en sus relaciones interpersonales

9, 10 y 11 de febrero de 2005
6, 7 y 8 de abril de 2005

18 horas $240.00

## Prácticas y Procedimientos de Oficina

La eficacia de una empresa está sujeta a la información que contienen los documentos para ayudar al personal a tomar decisiones correctas en el tiempo adecuado. Los documentos son vitales e indispensables, ya que son evidencia para resolver problemas, situaciones diarias y reclamaciones. También sirven de apoyo en procesos legales y es necesaria su retención por su valor. La preservación de los documentos está regida por leyes y reglas que deben cumplirse.

**Contenido:**

- Importancia de tener un sistema de administración de documentos
- Medios para registrar, transmitir y conservar información
- Diferencia entre administración de documentos y archivo
- Reglas de alfabetización
- Sistema de clasificación
- Métodos para la retención, transferencia y disposición de documentos
- Manual de administración de documentos

**Beneficios para el participante:**

- Aplicará las reglas que se utilizan para clasificar documentos
- Analizará los documentos para determinar el sistema de clasificación adecuado
- Preparará un manual de administración de documentos para lograr uniformidad en la oficina

15, 16 y 17 de febrero de 2005
28, 29 y 31 de marzo de 2005
18, 19 y 20 de mayo de 2005

18 horas $240.00

NUEVO

# Cuatro Estilos de Comunicación en el Equipo de Trabajo

Mediante el taller se ampliarán los conocimientos y destrezas para lograr mayor conexión y efectividad con el estilo de comunicarse que se utiliza diariamente con el equipo de trabajo que se labora. La integración y respeto de los diversos estilos de comunicación contribuyen a compartir con mayor entusiasmo e interés en la aportación de ideas y estrategias de trabajo con todos los integrantes de la organización.

**Contenido:**

- Cómo comunicarme con el equipo de trabajo: estrategias personales
- Cuatro estilos de comunicación: DIEM
- Dominante, influyente, estable y minucioso
- Características, temores y áreas de desarrollo de cada estilo
- Rasgos de eficacia y de ineficiencia de cada estilo
- Contribuciones y obstáculos de los cuatro estilos
- Identificación del estilo personal
- Combinación de estilos de comunicación para trabajar efectivamente en equipo
- Estrategias para lograr mayor conexión con los cuatro estilos de comunicación en el mundo profesional: Plan de acción

**Beneficios para el participante:**

- Examinará las conductas y rasgos de eficacia de cuatro estilos diferentes de comunicación: dominante, influyente, minucioso y estable
- Analizará las contribuciones y obstáculos de cada estilo considerando sus experiencias profesionales
- Identificará el estilo personal que le caracteriza en sus acciones diarias
- Examinará combinaciones efectivas de quién se relaciona y trabaja mejor con quién en el equipo de trabajo
- Propondrá nuevas estrategias para comunicarse exitosamente con los cuatro estilos de comunicación en su equipo de trabajo

16 de marzo de 2005
15 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Administración de Documentos con Access

La tecnología se ha integrado en todas las tareas del Asistente Administrativo y la administración de documentos no ha sido la excepción. Tan es así que ya no se lleva un simple tarjetero o un archivo común, ahora todo se hace de manera electrónica.

Este taller tiene como objetivo introducir a los participantes en lo que es la administración de documentos utilizando el programa Access y cuáles son las reglas de la ARMA que aplican a la administración electrónica de documentos.

**Contenido:**

- Repaso del ciclo de vida de un documento
- Terminología
- Alfabetización vs. Codificación
- Codificación para bases de datos computadorizadas según las reglas de ARMA
- Guía para desarrollar un sistema eficaz

**Beneficios para participantes:**

- Identificará las partes del ciclo de vida de un documento
- Aplicará las reglas de ARMA para la Administración Electrónica de Documentos
- Demostrará dominio de la terminología de Access y Administración de Documentos
- Reconocerá la diferencia entre las reglas de ARMA para la Administración de documentos tradicional y la electrónica

28 de marzo de 2005
4 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Destrezas Gerenciales para el Asistente Administrativo

Este taller presenta, en detalle, cómo desarrollar unas destrezas gerenciales. Se discute la solución de problemas desde la posición del Asistente Administrativo.

**Contenido:**

- Definición de términos
- Autoevaluación: ¿poseo destrezas gerenciales?
- Retos y oportunidades
- Cómo desarrollar unas destrezas gerenciales
- Solución de problemas desde el punto de vista del Asistente Administrativo

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las funciones generales del trabajo secretarial
- Adquirirá las herramientas para desarrollar destrezas gerenciales para perfeccionar su labor como asistente administrativo

3 de febrero de 2005
1 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# El Asistente Administrativo como Líder

Desarrollar cualidades de liderazgo en otros es la manera de asegurarse el éxito en el mundo competitivo, porque el recurso singular que aumenta su valor en cualquier organización es la gente. El Asistente Administrativo juega un papel muy importante en la empresa, más aún, cuando se convierte en una persona con liderazgo y comienza a ser más efectiva. El objetivo de este taller es presentarle a los participantes las herramientas necesarias que le ayuden a identificarse como líderes. Es el primer paso para que se desarrollen como líderes en su empresa.

**Contenido:**

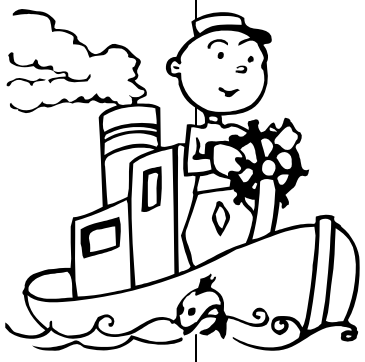
- Definición de liderazgo
- El liderazgo como fenómeno psicosocial
- Características de un líder
- Teorías de liderazgo
- El rol del Asistente Administrativo como líder

**Beneficios para el participante:**

- Aplicará las teorías de liderazgo en su rol como asistente administrativo
- Utilizará las herramientas necesarias para convertirse en un líder
- Manifestará en su conducta las características de un líder

29 de marzo de 2005
11 de abril de 2005

6 horas $ 85.00



# Aspectos Relevantes para la Capacitación Integral del Personal Secretarial y Administrativo

La aplicación de nuevas tecnologías, la reinvención de funciones y la responsabilidad de un servicio de excelencia otorgan un rol protagónico al personal de apoyo y asistencia administrativa. Este y las organizaciones profesionales que le representan reclaman complementar las actividades sociales y educativas tradicionales con aquellas que impactan todo el entorno laboral. La visibilidad del personal que constituye regularmente el primer contacto con la empresa y agencia motiva un compromiso no solo de impartir al personal de apoyo administrativo conocimientos de las técnicas para hacer sus tareas esenciales, sino que optimiza su capacidad para interrelacionarse. Logramos lo anterior combinando elementos educativos y motivacionales, estableciendo un balance de limitaciones y destrezas. Lo anterior mejorará la calidad de vida y efectividad laboral.

**Contenido:**

- Mejorando las relaciones interpersonales con supervisores, compañeros y clientela
- Reconciliación con nuestro ambiente y la efectividad profesional
- Cómo destacarse en medio de una situación difícil
- Ganando estima y respeto
- Deslumbra a quienes controlan tu profesión o trabajo
- Cómo levantar el ánimo y moral en el trabajo
- Ganando confianza para la delegación de responsabilidades y tareas
- Puntualidad: respeto propio y hacia tus compañeros
- Manejo de la comunicación telefónica con clientes descontentos
- Aprender a escuchar instrucciones adecuadamente tiene beneficios

**Beneficios para los participantes:**

- Dominará técnicas que aumentarán la efectividad laboral y la capacidad para relacionarse óptimamente.
- Aumentará su autoestima al internalizar la importancia que tiene en la proyección efectiva de la imagen de su empresa o agencia
- Realizará un introspección de algunos factores, hábitos o conductas que limitan su efectividad laboral y aprender a superarlos.

2 de febrero de 2005
19 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

http://www.orhela.gobierno.pr

# Manejo del Tiempo en la Oficina

Este adiestramiento ofrece estrategias para obtener mayor productividad en la oficina. El saber manejar efectivamente las horas en el área de trabajo tiene como resultado aprovechar al máximo el tiempo disponible y establecer prioridades.

**Contenido:**

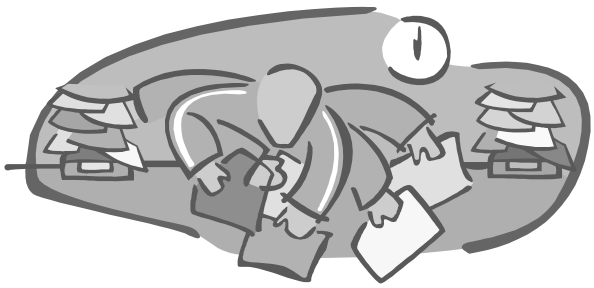
- Tome control sobre lo que tenga que hacer, lo que debe hacer y lo que quiere hacer
- Haga más en menos tiempo
- Pasos para manejar el tiempo efectivamente.
- Estrategias para administrar el tiempo efectivamente

**Beneficios para el participante:**

- Establecerá la diferencia entre lo que debe hacer, lo que tiene que hacer y lo que quiere hacer
- Aplicará estrategias para maximizar el tiempo.
- Fomentará actitudes positivas que le permitirán manejar efectivamente el tiempo

17 de febrero de 2005
5 de abril de 2005

6 horas $ 85.00



# Protocolo y Etiqueta Profesional

La etiqueta, el protocolo empresarial y el manejo de imagen, cada vez son más importantes en una organización; las cuales dependen de las actitudes o posturas correctas de sus profesionales frente a un público sensible y exigente. En este adiestramiento los participantes aprenderán reglas de protocolo y etiqueta que le permitirán proyectar una imagen profesional de la empresa.

Contenido:

- Definición de términos
- Protocolo e imagen empresarial vs. etiqueta social
- Imagen personal y profesional: la importancia de una buena primera impresión
- Normas de protocolo y etiqueta en el escenario laboral y social
- Aplicación de los conceptos aprendidos

Beneficios para el participante:

- Aplicarán las reglas de etiqueta corporativa necesarias para conducirse sin problemas en un ambiente social y empresarial

28 de febrero de 2005
1 de abril de 2005
13 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

Participe en nuestras actividades de capacitación.

## Cómo Redactar Informes de Auditoría

### Fase I

Este adiestramiento, exclusivamente dirigido a la redacción de informes de auditoria, expone al participante a las teoría y técnicas de redacción requeridas para cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En la Fase I, el participante identificará las partes de un informe, las características generales, el estilo, el tipo de lenguaje que debe utilizar y la lógica a emplearse en la redacción.

**Contenido:**

- Características generales del informe
- Selección del vocabulario
- Tecnicismos, cultismos, sinónimos, abreviaturas, siglas y uso de formas asertivas
- Contenido del informe
- Objetivos, alcance y metodología
- Hallazgos
- Clasificación de los hallazgos
- Partes de un hallazgo

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las características generales del informe de auditoría
- Analizará los errores de lógica más comunes
- Identificará el contenido de los informes
- Diseñará los hallazgos del informe

### Fase II

En la Fase II, el participante identificará y organizará el informe de auditoría. Además, analizará los distintos métodos y técnicas para obtener la información que aparecerá en los informes.

**Contenido:**

- Referido de las recomendaciones
- Cuerpo del informe
- Preparación del bosquejo
- Notas al calce
- Tipos de notas, presentación y ubicación
- Uso de tablas y gráficas
- Reglas gramaticales

**Beneficios para el participante:**

- Examinará el contenido y las reglas establecidas por la Oficina del Contralor para el referido de las recomendaciones
- Demostrará la organización y presentación del informe
- Aplicará las reglas gramaticales, de mayor dificultad en la redacción de informes

28 de febrero, 2, 4, 7, 9 de marzo de 2005

30 horas $385.00

# Análisis de Estados Financieros

En este adiestramiento, el participante realizará un análisis comparativo y de tendencias para interpretar la información contenida en los estados financieros de un negocio. Calculará las razones más comunes e interpretará los resultados.

**Contenido:**

- Definiciones básicas
- Estados financieros
- Activos y pasivos
- Razones calculadas
- Deuda/ capital
- Estado de ingresos y gastos
- Cuentas por cobrar, inventario e intereses
- Beneficios por acción, razón, precio

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los estados financieros
- Examinará el estado de situación ("balance sheet") y sus partes
- Calculará las razones con activos y pasivos
- Interpretará los resultados de las razones calculadas
- Calculará la razón deuda/ capital
- Examinará el estado de ingresos y gastos de cuentas por cobrar, inventario e interés

**Prerequisito: Conocimiento básico en contabilidad. Traer calculadora.**

22 de febrero de 2005
19 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

http://www.orhela.gobierno.pr

# Técnicas de Muestreo para Auditores

En este adiestramiento, el participante discutirá el uso del muestreo en las pruebas de auditoría, incluyendo pruebas de control interno y pruebas sustantivas.

El participante establecerá la diferencia entre muestreo estadístico y muestreo no estadístico; tamaño de muestra, método de selección, evaluación e interpretación de los resultados. Identificará los métodos clásicos y PSS (probabilidad proporcional al tamaño).

**Contenido:**

- Definiciones básicas
- Muestreo estadístico y no estadístico
- Método clásico y PSS

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las técnicas de muestreo y su uso en la auditoría
- Identificará la población, la muestra y la unidad de muestreo
- Enumerará los pasos a seguir en las pruebas de control interno y de balance

**Prerequisito: Conocimiento básico en contabilidad y estadísticas. Traer calculadora.**

1 de marzo de 2005
3 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

Para registrarse, llame al (787)781-4300

# Elaboración de Propuestas Federales

La elaboración de propuestas es un requisito indispensable para recibir los beneficios que ofrecen los programas subvencionados con fondos federales. Para cumplir con este requisito es necesario conocer el origen y la forma de implantar los programas federales, así como, desarrollar las destrezas necesarias para la elaboración y redacción de propuestas.

Este programa de adiestramiento consta de dos (2) fases.

**Fase I**

Esta primera fase incluirá información básica sobre los programas y las propuestas federales y la segunda sobre el desarrollo y producción de propuestas. Los empleados designados deberán participar en ambas fases del adiestramiento.

**Contenido:**

- Información básica sobre programas federales
- Origen en los programas federales
- Leyes a nivel del Ejecutivo Federal
- Implantación de los programas federales a nivel estatal
- Tipos de asistencia federal
- Programas federales aplicables a Puerto Rico
- Documentos en referencia

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá el origen de los programas federales, sus leyes, tipos de ayuda económica, métodos para implantarlas, documentación de referencia e información básica sobre Propuestas Federales
- Identificará diferentes tipos de propuestas, sus elementos y las agencias concernidas
- Analizará las formas de evaluar las propuestas a nivel federal

**Fase II**

Durante esta segunda fase del adiestramiento, el participante aplicará los pasos y procedimientos necesarios en el desarrollo y redacción de una propuesta federal. Además, comparará una propuesta real aprobada con una rechazada.

**Contenido:**

- Desarrollo y redacción de propuestas federales
- Pasos preliminares en el desarrollo de una propuesta
- Recopilación de datos y descripción de la organización que solicita los fondos
- Identificación del problema o situación
- Redacción de la propuesta
- Diseño del programa y organización
- Procedimientos internos administrativos
- Características innovadoras del programa
- Evaluación del Programa
- Presupuesto
- Ensamblaje y tramitación de la propuesta
- Negociación con la agencia federal
- Procedimientos para la revisión de propuestas para cada uno de los diferentes tipos de asistencia federal

**Beneficios para el participante:**

- Identificará las fuentes de recursos de financiamiento
- Ensayará los pasos para hacer los contactos necesarios con la agencia federal que asigna los fondos
- Preparará una propuesta preliminar con todos los elementos especificando el propósito de la misma

14, 18 y 25 de febrero de 2005 – Fase I
7, 11 y 14 de marzo de 2005 - Fase II

36 horas $450.00

# Preparación de Planes de Trabajo

La preparación de Planes de Trabajo es requisito indispensable para agencias del gobierno de Puerto Rico como parte del proceso de someter su Petición Presupuestaria anual a la Oficina de Gerencia y Presupuesto y como aspecto básico de la sana administración pública. El Plan de Trabajo de una agencia se basa en un proceso de planificación y dirige todo el proceso de implantación de la política pública establecida.

**Contenido:**

- Proceso de planificación
- Definición y elaboración de metas y objetivos
- Desarrollo de actividades
- Determinación de recursos a utilizarse

**Beneficios para el participante:**

- Definirá el proceso de planificación y su rol en la preparación de un Plan de Trabajo para la agencia
- Elaborará metas y objetivos basados en la determinación de necesidades
- Desarrollará una secuencia de actividades para cada objetivo dentro de un Plan de Trabajo, con la selección de recursos y los indicadores de éxito para el proceso de evaluación

2, 6 y 9 de mayo de 2005

18 horas $240.00

http://www.orhela.gobierno.pr

# Principios de Estadísticas

El dominio de estadística es indispensable para el desarrollo de múltiples trabajos de servicios. A través de ella garantizamos la medición y evaluación de esfuerzos de investigación, análisis, estudios y servicios. En este adiestramiento el participante adquirirá conceptos básicos de estadística, de representaciones gráficas y de la distribución normal.

**Contenido:**

- Definición de conceptos básicos de estadísticas y sus usos
- Interpretación de las tres (3) medidas básicas: media, mediana y moda
- Definición de varianza y desviación estándar
- Distribuciones de frecuencia
- Frecuencia acumulada
- Gráficas y diagramas
- Muestra y población
- Teorema de Cheophen
- Regla empírica

**Beneficios para el participante:**

- Calculará la media, la moda, la varianza y la desviación estándar
- Reconocerá la necesidad de organizar datos y representarlos gráficamente
- Definirá el concepto de frecuencia acumulada y percentilas
- Identificará la distribución normal y la regla empírica

**Requisito: Traer calculadora.**

25 de enero de 2005
8 de marzo de 2005

6 horas $ 85.00

# Análisis de Estados Financieros en Organizaciones sin Fines de Lucro

Una organización sin fines de lucro es una cuyas operaciones no tienen como objetivo el beneficio financiero de ningún individuo o grupo específico. Ejemplo de ello, lo son las entidades gubernamentales, los hospitales, los colegios y las universidades, las organizaciones voluntarias de salud, bienestar y beneficio social, las asociaciones profesionales, de vecinos, museos, religiosos y otros. Estos pueden ser grupos sin organización legal formal, sociedades o corporaciones.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: organización sin fines de lucro, activos restringidos y no restringidos
- Tipos legales de organizaciones
- Obligaciones legales ante los Departamentos de Hacienda y Estado de dichas organizaciones
- FASB 117
- Estados, situaciones y componentes de organizaciones sin fines de lucro
- Método de contabilidad aplicable de acuerdo al tipo de entidad
- Estado de flujo de efectivo
- Interpretación de las notas a los estados

**Beneficios para el participante:**

- Determinará qué son organizaciones sin fines de lucro y los requerimientos legales y financieros que deben cumplir
- Analizará la procedencia y uso de los fondos restringidos y no restringidos
- Determinará si los estados financieros contienen la información requerida

15 de marzo de 2005
10 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# Esquemas de Fraude y Controles para su Prevención: Ciclo de Desembolsos

Es responsabilidad de toda organización y de sus dueños, gerentes, directores de finanzas, contadores y auditores identificar los esquemas de fraude y los signos o “red flags”, así como los controles y técnicas para prevenirlos.

A través de este adiestramiento, los participantes reconocerán los principales esquemas de robo de efectivo que recibe la Compañía, robo de inventario y otros activos, a través de diferentes esquemas de fraude.

**Contenido:**

- El “Certified Fraud Examiners” (CFE) y cómo asesora en resolver alegaciones de fraude, obtener evidencia, interrogar y preparar informes de investigación, testificar en cuanto a sus hallazgos y asistir en la detección y prevención de fraude
- Auditoría vs. investigación de fraude
- Fraudes: sus motivos y oportunidad
- Evidencia
- La necesidad de los controles
- Esquemas de fraude, tales como: no registrar venta, manipulaciones de la caja registradora, robo de dineros que llegan por correo, manipulación de registros y documentos y fraudes de inventarios
- Las señales “red flags” para cada esquema y los controles para prevenirlos y detectarlos

**Beneficios para el participante:**

- Entenderá cómo se comete el robo y falsificación de cheques a través de varios esquemas
- Entenderá cómo se convierte el robo a efectivo y cómo se esconde éste
- Entenderá cómo se convierte en fraude de desembolsos a través de esquemas de facturaciones por compras a suplidores y cómo se esconde el robo

20 de mayo de 2005

6 horas $100.00

# Estados Financieros en Entidades Gubernamentales

Presentación y análisis de la información financiera en los estados financieros de entidades gubernamentales, incluyendo los cambios introducidos en el modelo nuevo bajo el pronunciamiento número 34.

**Contenido:**

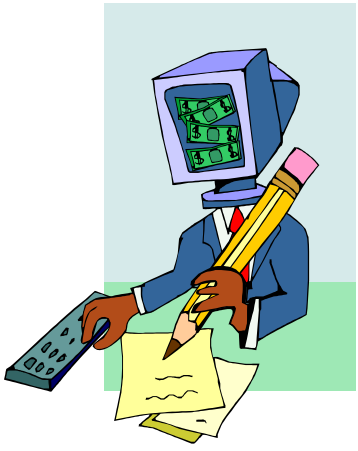
- Identificación de entidades gubernamentales
- Información a incluirse y el formato requerido bajo GASB 34
- Relación del uso de fondos y presupuestos con los informes financieros
- Determinación de necesidades de récord de contabilidad para cumplir con las normas de contabilidad gubernamental
- Regulaciones que aplican a estados financieros gubernamentales

**Beneficios para el participante:**

- Clasificará las entidades gubernamentales
- Reconocerá las entidades reguladoras
- Analizará el modelo GASB 34 para determinar que información y formato se requiere incluir en los estados financieros

1 de febrero de 2005
26 de abril de 2005

6 horas $ 85.00



Recuerde separar sus espacios con tiempo para participar de nuestros adiestramientos:

- Por teléfono : (787)781-4300 extensiones 3037, 3060, 3904, 3065, 2241, 3078 y 3905
- (787)706-5087; 706-5985; 706-5984
- Por fax: (787)706-5690, 706-5692
- Por correo: Envíe su Autorización y Matrícula de Adiestramiento a la:
  División para el Desarrollo del Capital Humano
  PO Box 8476
  San Juan, Puerto Rico 00910-8476
- Por correo electrónico:
  - ✓ mcolon@orhela.gobierno.pr
  - ✓ jlarregui@orhela.gobierno.pr
  - ✓ sirizarry@orhela.gobierno.pr
  - ✓ mrodriguez@orhela.gobierno.pr
  - ✓ jmarquez@orhela.gobierno.pr
- Internet: http://www.orhela.gobierno.pr

# Introducción a la Investigación Legal

## Fase I

Este adiestramiento le proveerá al participante el aprendizaje sobre las fuentes del derecho federal y estatal, el conocimiento de la terminología y la estructura jerárquica dentro del poder de las diferentes ramas del ordenamiento jurídico. Se dará énfasis al derecho administrativo.

**Contenido:**

- Estructura del ordenamiento jurídico estatal y federal
- Aspectos más importantes de la Carta de Derechos de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y la Constitución de los Estados Unidos de América
- Aplicación del método POLAR a través de la presentación de ejemplos de problemas legales

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá la Constitución de los Estados Unidos de América y la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico
- Identificará la composición del gobierno en la esfera federal y estatal
- Identificará la Carta de Derechos del ELA de Puerto Rico y las enmiendas que incluyen tales derechos en la Constitución Federal
- Reconocerá el desarrollo histórico en el ordenamiento jurídico con un método de análisis estructural
- Reconocerá el desarrollo del derecho administrativo
- Reconocerá el ordenamiento jurídico estatal y federal
- Aplicará métodos de búsqueda legal y la forma de desarrollar una investigación
- Reconocerá las colecciones estatales y federales básicas
- Aprenderá cómo planificar la búsqueda legal
- Aprenderá el uso de fuentes de derecho
- Aprenderá reglas básicas de citación legal: leyes, reglamentos, digestos, historial legislativo, entre otros.

3 y 4 de febrero de 2005
4 y 7 de marzo de 2005
3 y 4 de mayo de 2005

12 horas $145.00

## Fase II

El participante analizará la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico, con énfasis en el debido proceso, los términos y su cumplimiento. Identificará el origen del reglamento, el porqué de su contenido y los vínculos de éste con las leyes y la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y la de Estados Unidos. Se relacionará con la colección de reglamentos federales. Previamente se repasará el contenido de la primera parte para la interrelación de los conceptos.

**Contenido:**

- Aspectos más importantes de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico
- Obligaciones de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico
- Presentación de varios reglamentos de Puerto Rico y Estados Unidos
- Identificación de Índices del "Code of Federal Regulations" y del "Federal Registry"

**Beneficios para el participante:**

- Diferenciará las fuentes primarias y secundarias
- Identificará los reglamentos: su origen, cómo se citan y su contenido
- Reconocerá la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme: requisitos de cumplimiento de los términos y requisitos de cumplimiento con el debido proceso
- Reconocerá reglamentos federales y sus suplementos

**Prerequisito: Haber participado en la Fase I**

15 y 16 de febrero de 2005
4 y 5 de abril de 2005
24 y 25 de mayo de 2005

12 horas $145.00

# Mejoramiento de Procesos de Compra y Pago a través de Sistemas de Información

Este adiestramiento presenta formas de cómo controlar, fiscalizar y agilizar el flujo de requisiciones, órdenes y subastas de los departamentos de compra y finanzas. Plantea la necesidad de la automatización de los procesos manuales de los departamentos de compra con mayor eficiencia, control y rapidez.

**Contenido:**

- Importancia de una base de datos de suplidores con información relevante para los procesos de compra y finanzas
- Disponibilidad de información sobre subastas en sistemas
- Ventajas de tener el presupuesto de compras electrónico
- Requisiciones de mercado abierto electrónicamente
- Ventajas de tener data histórica de todas las requisiciones y órdenes generales
- Recibo electrónico de orden de compra

**Beneficios para el participante:**

- Tendrá más acceso a la información sobre suplidores que le permitirá enviar a éstos lista de productos, para recibir lista de precios y compararlos de manera que puedan generar una orden de compra automáticamente
- Estará informado de quién está consumiendo el presupuesto de compras
- Identificará en detalle toda información pasada sobre productos y precios; suplidores y productos
- Tendrá disponible estadísticas de volumen de requisiciones en el departamento de compras por día, mes y año
- Reconocerá que el recibo electrónico de la orden de compra agiliza la verificación de la mercancía que llega, la fiscalización del pago del Departamento de Finanzas y el proceso de aprobación del pago

11 de marzo de 2005
6 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

# La Organización y la Redacción de Procedimientos

Los procedimientos en una organización son la herramienta de trabajo más importante para el éxito de cualquier organización. Su mantenimiento continuo garantiza la agilización y simplificación en los procesos, a la vanguardia con los cambios. Además, son la herramienta que utilizarán los empleados para lograr los objetivos y cumplir con las leyes y reglamentos aplicables.

**Contenido:**

- Los procedimientos y sus aspectos legales
- Los procedimientos como herramienta de trabajo
- Selección de personal idóneo para la redacción de procedimientos
- Estilos en la redacción de procedimientos
- La revisión de los procedimientos
- Legalidad y seguridad de los procedimientos
- Los sistemas mecanizados como herramienta para la simplificación
- Estructura de los procedimientos
- Aspectos a considerar en la redacción de procedimientos
- Conceptos relacionados a los procedimientos

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá la importancia de los procedimientos en una organización.
- Reconocerá la relación de los procedimientos con los adiestramientos, evaluación, supervisión, auditorías y la planificación.
- Reconocerá las herramientas básicas para la redacción de procedimientos

3, 8 y 15 de febrero de 2005
10, 15 y 17 de marzo de 2005
19, 21 y 26 de abril de 2005
24, 26 y 31 de mayo de 2005

18 horas $240.00

# Preparación del Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos es el documento oficial que mantiene el control de todos los procedimientos visualizar el enlace de los procesos operacionales de la organización.

**Contenido:**

- Estructura de los manuales
- Índices
- Aprobaciones
- Distribución y control
- Documentos relacionados (formularios, planillas, informes, gráficas, etc.)
- Descripción de pantallas e informes de sistemas mecanizados
- Revisión del manual
- Seguridad de los manuales

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las herramientas necesarias para preparar un Manual de Procedimientos
- Reconocerá el manejo y control de los manuales
- Reconocerá cuando se debe revisar el manual
- Aprenderá a identificar y preparar las carpetas

**Prerequisito**

Haber tomado el adiestramiento:

- La Organización y la Redacción de Procedimientos

17 y 19 de mayo de 2005
2 y 7 de junio de 2005

12 horas $145.00

# Cómo Simplificar los Procesos en la Organización

El objetivo de una unidad de Sistemas y Procedimientos es obtener un máximo de eficiencia en la organización y obtener la simplificación de los procesos con el propósito de maximizar la eficiencia al menor costo posible.

**Contenido:**

- Responsabilidades de la unidad
- Requisitos académicos de los empleados
- Taller sobre diagramas de organización
- Estudio de organización
- Manuales de procedimientos de organización
- Diseño y control de formularios
- Flujogramas de procesos
- Distribución de espacios

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá la responsabilidad de una Unidad de Sistemas y Procedimientos

**Prerequisito**

- La Organización, y la Redacción de Procedimientos

9, 14, 16 y 21 de junio de 2005

24 horas $295.00

# Programas de Adiestramiento en Métodos Alternos para la Solución de Conflictos

Coordinadora: Marisel Colón (787)781-4300, Ext.3904
Fax (787)706-5690, E-mail: mcolon@orhela.gobierno.pr

NUEVO

El Tribunal Supremo de Puerto Rico estableció el 25 de junio de 1998, como política pública de la Rama Judicial fomentar la utilización de mecanismos complementarios con el sistema adjudicativo tradicional de impartir justicia de una forma más rápida, económica y eficiente. Se busca alentar el desarrollo y uso de los métodos alternos para la solución de conflictos como complemento del sistema judicial. Para ello, se establecieron las reglas aplicables a todos los casos civiles o criminales que se refieran a los centros adscritos del Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, creado para esos fines.

Los métodos alternos para la solución de conflictos incluyen todo tipo de forma práctica y técnica, formal e informal, que no sea la adjudicación formal encaminada a resolver controversias de los ciudadanos. Ello permite descongestionar las salas de los tribunales de manera que puedan atender los casos de delitos graves, refiriendo los menos graves a mediación, arbitraje o evaluación neutral.

Se refieren estos casos a un Mediador certificado por el Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos. Para obtener la Certificación de Mediador ante el Negociado la persona interesada debe cumplir con el requisito de aprobar cuatro ( 4 ) programas de adiestramiento en los siguientes temas: Mediación, Sistema Judicial de Puerto Rico y Terminología Legal, Adiestramiento Práctico en Mediación y Violencia Doméstica.

## Contenido:

- Trasfondo histórico y del desarrollo de la mediación, el arbitraje y la evaluación neutral.
- Diferencias entre los métodos alternos para la solución de conflictos y los métodos adversativos.
- Criterios que las personas pueden utilizar para seleccionar un método alterno para la solución de conflictos y evaluar las fortalezas y limitaciones de cualquier método.
- Uso efectivo de los principios básicos de la negociación.
- Procedimiento a seguir en los casos que son referidos por el tribunal a métodos alternos para la solución de conflictos.
- Reglas y procedimientos, legislación aplicable que rigen los métodos alternos, en este caso mediación, y su relación con los tribunales en Puerto Rico.
- Desarrollo de destrezas de comunicación para escuchar y responder de forma efectiva, incluyendo la comunicación no verbal, para presentar preguntas efectivamente.
- Técnicas esenciales para levantar datos e información.
- Redacción de laudos, acuerdos de mediación e informes de evaluación.
- Aspectos sobre la intervención neutral en el discurso de presentación en la primera reunión conjunta.
- Funciones y principios que definen el papel del interventor neutral.
- Aplicación de técnicas para identificar, aclarar asuntos esenciales que componen los puntos de controversia y para manejar situaciones difíciles.
- Ética del interventor neutral y responsabilidad profesional.
- Aspectos relacionados con los efectos del maltrato físico, sexual y psicológico en los miembros de la familia.
- Técnicas efectivas para indagar sobre la existencia de maltrato, para la implantación de medidas de seguridad y para la terminación adecuada de un proceso de método alterno para la solución de conflictos.

**Beneficios para el participante:**

- Adquirirá técnicas para manejar adecuadamente aspectos para la resolución de los asuntos objetos de la mediación.
- Demostrará técnicas para manejar situaciones difíciles.
- Utilizará adecuadamente las técnicas de persuasión.
- Practicará la mediación en distintos conflictos que se le asignen.
- Evaluará las fortalezas y limitaciones de cualquier método aprendido.
- Practicará los principios éticos relacionados con la mediación.
- Desarrollará su forma de preparar contratos de clientes e informes al tribunal.

## Programa de Mediación

**Programa Diurno**
**viernes**
8:00 am. – 4:00 pm.

4, 11, 18 y 25 de febrero de 2005
4, 11 y 18 de marzo de 2005
1, 8 y 15 de abril de 2005

**Programa Nocturno**
**lunes y miércoles**
5:30-9:45 pm.

7, 9, 14, 16, 23, 28 de febrero, 2, 7, 9, 14, 16, 28, 30 de marzo, 4 y 6 de abril de 2005

## Programa de Sistema Judicial de Puerto Rico y Terminología Legal

**Programa Diurno**
**viernes**

8:00 am. –4:00pm.
22 de abril de 2005

**Programa Nocturno**
**lunes y miércoles**

5:30- 8:45 pm.
11 y 13 de abril de 2005

## Programa sobre Violencia Doméstica

**Programa Diurno**
**viernes**
8:00 am. – 5:30 pm.
29 de abril de 2005

**Programa Nocturno**
**lunes y miércoles**

5:30-9:45 pm.

## Programa de Adiestramiento Práctico en Mediación

**Programa Diurno**
**viernes**

6 y 13 de mayo de 2005
8:00 am. – 5:45 pm.

**Programa Nocturno**
**lunes y miércoles**
5:30 pm. –9:45 pm.

27 de abril, 2, 4 y 9 de mayo de 2005

90 horas $ 1,299.00

Los programas de adiestramiento son uno de varios de los requisitos necesarios para obtener una certificación del Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos como árbitro, mediador o evaluador neutral. Para más información sobre los requisitos, llame al (787) 641-6357 o visite la página http://www.tribunapr.org/neg/negmed

# *Seguridad y Salud*

Coordinador: Javier Márquez (787)781-4300, Ext.3043
Fax (787)706-5690, E-mail: jmarquez@orhela.gobierno.pr

## Seguridad y Salud en los Almacenes

En esta actividad se discutirán diferentes normas del Código Federal aplicables a la seguridad y salud en los almacenes.

**Contenido:**

- Disposiciones de la Ley Núm. 16 de 5 de agosto de 1975, "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico"
- Equipos de protección personal
- Uso y manejo seguro de montacargas
- Comunicación de riesgos
- Almacenaje
- Protección de incendios

**Beneficio para el participante:**

- Reconocerá los factores de riesgo a los que está expuesto en el área de almacén y cómo corregir los mismos

3 de marzo de 2005
16 de mayo de 2005

3.5 horas Libre de Costo
Horario: 8:30 am – 12:00 m

## Seguridad y Salud en el Trabajo

Se ha comprobado que por una serie de razones, entre éstas: la falta de adiestramiento, baja escolaridad, desconocimiento o irresponsabilidad por parte de algunos patronos y empleados, miles de trabajadores sufren anualmente accidentes que le ocasionan incapacidades parciales y/o permanentes. Ante tan alarmante situación, OSHA, adscrita al Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, efectúa una labor fiscalizadora a través de la Ley Núm. 16 de 5 de agosto de 1975, conocida como "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de Puerto Rico". Mediante esta ley se les garantiza a los empleados lugares de trabajo seguros y salubres por parte de los patronos.

**Contenido:**

- Alcances de la Ley
- Deberes (sector privado y gobierno)
- Derechos de los trabajadores
- Importancia de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales
- Responsabilidades del patrono y de los trabajadores
- Equipo de protección personal
- Fallas administrativas

**Beneficios para el participante:**

- Definirá los conceptos relativos al tema
- Reconocerá los deberes y responsabilidades del patrono y del empleado
- Reconocerá los derechos que tiene como empleado
- Discutirá la importancia de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales
- Preparará un programa sobre riesgos y equipo de protección personal

11 de febrero de 2005
4 de mayo de 2005

3.5 horas Libre de Costo
Horario: 8:30 am – 12:00 m

# Cómo Establecer un Centro de Lactancia

Esta actividad pretende orientar a los representantes del patrono sobre requerimientos básicos que debe tener un centro de lactancia materna. Se provee información valiosa para toda aquella entidad a la que le aplica la legislación sobre lactancia. Asimismo, se discute la importancia de la lactancia en la sociedad actual.

**Contenido:**

- Política pública para la promoción de la lactancia materna en Puerto Rico
- La lactancia, la primera inmunización del bebé
- Beneficios del amamantamiento: para el patrono, la madre y el bebé
- ¿Cómo combinar amamantar y trabajar?
- ¿Cómo establecer un Centro de Lactancia?

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá la importancia de la lactancia para un mejor desarrollo físico, mental y emocional del bebé
- Reconocerá el beneficio de utilizar un Centro de Lactancia en el trabajo para mantener un equilibrio entre las responsabilidades familiares y las laborales

16 de marzo de 2005
18 de mayo de 2005

3.5 horas $ 50.00
Horario: 8:30 am – 12:00 m

# Un Embarazo Saludable en el Entorno Laboral

Un embarazo saludable garantizará que toda mujer profesional continúe prestando servicios profesionales eficientemente. En esta actividad se presentan recomendaciones médicas para el desarrollo de una dieta saludable y la reducción de riesgos durante este periodo. Asimismo, se ofrecen estrategias para combinar su tratamiento médico sin afectar la rutina diaria de trabajo.

**Contenido:**

- Aspectos importantes que toda mujer debe conocer antes de quedar embarazada
- Salud durante el embarazo
- Cuidado prenatal para proteger la salud de la madre y el bebé
- Embarazo y trabajo
- Leyes que protegen a la mujer embarazada
- Riesgos en el entorno laboral ante posible exposición a sustancias tóxicas
- Estrategias de estilos de vida saludables durante el embarazo

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá la importancia del cuidado prenatal para proteger su vida y la de su bebé
- Identificará en su lugar de trabajo aquellas sustancias que pueden presentar complicaciones durante el embarazo
- Reconocerá cuáles son las leyes que protegen a las mujeres embarazadas

6 de abril de 2005
25 de mayo de 2005

3.5 horas $ 50.00
Horario: 8:30 am – 12:00 pm

# Principios Éticos de Consejería en Abuso de Sustancias

Este taller define términos relevantes a la ética en la práctica de la consejería en adicción. Discute los principios básicos éticos universales y las funciones de los códigos de ética y los pasos para la toma de decisiones basados en estos principios

**Contenido:**

- Definición de conceptos: ética, valores, moral
- Principios universales de la ética
- Principios del código de ética de los consejeros en abuso de sustancias
- Diferentes tipos de conducta: asertiva, agresivo, pasivo, pasivo-agresivo
- Factores que influyen en las decisiones éticas
- Leyes federales y estatales que aplican a un Consejero en Adicción

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá las leyes que rigen en su quehacer como Consejero en Adicción
- Reconocerá los patrones de conducta que debe seguir en la práctica de su profesión

29 de marzo de 2005
5 de mayo de 2005

6 horas $100.00

Nota: Cada taller consta de 6 horas contacto (CEU) sujeto al pago correspondiente a la Universidad Central del Caribe.

# Consejería grupal en Abuso de Sustancias

Este taller describe los conceptos básicos para el análisis de procesos y dinámica de grupo e identifica la importancia de las normas y reglas y su efecto terapéutico en la experiencia de la consejería grupal.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: Psicoterapia de grupo, consejería de grupo
- Reglas básicas para un equipo de trabajo efectivo
- Introducción a la consejería grupal en el tratamiento de sustancias
- Beneficios del trabajo grupal en el tratamiento de sustancias
- Diferencia entre el trabajo de grupo y la consejería individual
- Teoría de la Consejería de Grupo
- Cómo establecer un grupo: selección y preparación de los miembros
- Manejo de problemas específicos en el grupo de sustancias

**Beneficios para el participante:**

- Conocerá la definición de conceptos: psicoterapia de grupo, consejería de grupo
- Reconocerá las reglas básicas para un equipo de trabajo efectivo
- Comenzará a conocer la consejería grupal en el tratamiento de sustancias
- Conocerá los beneficios del trabajo grupal en el tratamiento de sustancias
- Reconocerá la diferencia entre el trabajo de grupo y la consejería individual
- Conocerá la teoría de la Consejería de Grupo
- Conocerá cómo establecer un grupo: selección y preparación de los miembros
- Aprenderá a manejar los problemas específicos en el grupo de sustancias

7 de febrero de 2005
4 de abril de 2005

6 horas $100.00

Nota: Cada taller consta de 6 horas contacto (CEU) sujeto al pago correspondiente a la Universidad Central del Caribe.

# Cómo Desarrollar Programas Efectivos de Seguridad y Salud

En este adiestramiento se discutirán los componentes de un Programa de Seguridad y Salud.

Contenido:

- Liderazgo gerencial y participación de los empleados
- Análisis del lugar de trabajo
- Prevención y control de riesgos
- Adiestramiento del personal
- Recomendaciones para la implantación de un Programa de Seguridad y Salud

Beneficios para el participante:

- La implantación de un Programa de Seguridad y Salud beneficiará a la organización al disminuir la incidencia de accidentes ocupacionales en el lugar de trabajo.

1 de febrero de 2005
8 de abril de 2005
2 de junio de 2005

3.5 horas $ 50.00

**8:30-12:00**

-

# Planificación Estratégica de un Programa de Tratamiento para el Abuso de Sustancias

Este taller define los componentes del diseño de un programa de tratamiento para el abuso de sustancias. Mediante ejercicios de práctica el participante aprenderá a construir la misión, metas y objetivos de un programa de tratamiento.

**Contenido:**

- Definición de conceptos: planificación estratégica, misión, metas y objetivos
- Diez (10) pasos esenciales en un modelo de planificación
- Componentes del diseño de un programa de tratamiento
- Cómo construir la misión, metas y objetivos de un programa
- Cómo identificar la propiedad de una misión, metas y objetivos de un programa

**Beneficio para el participante:**

Aprenderá a diseñar un modelo de planificación de un programa de tratamiento para el abuso de sustancias

22 de abril de 2005
27 de mayo de 2005

6 horas $100.00

Nota: Cada taller consta de 6 horas contacto (CEU) sujeto al pago correspondiente a la Universidad Central del Caribe.

# *Tecnología de la Información*

Coordinador: José Larregui (787)781-4300, Ext. 2241
Fax (787)706-5690, E-mail: jlarregui@orhela.gobierno.pr

## Introducción al Mundo de las Computadoras

Este es un adiestramiento básico que provee para el aprendizaje de la terminología especializada en el mundo de las computadoras.

Se ofrece práctica en el uso del equipo y las diferentes funciones de la computadora. El participante preparará un documento sencillo y se adiestrará en el manejo y funciones básicas del ambiente de Microsoft Windows.

**Contenido:**

- Componentes de la computadora
- Programas, discos y sus usos
- Técnicas básicas para trabajar en Windows

**Beneficios para el participante:**

- Discutirá qué es una computadora y su importancia en el trabajo
- Identificará los componentes de la computadora
- Reconocerá los distintos programas, discos y sus usos
- Aplicará las técnicas básicas para trabajar en Windows
- Creará un documento sencillo

20 y 21 de enero de 2005
7 y 8 de febrero de 2005
8 y 9 de marzo de 2005
4 y 5 de abril de 2005
2 y 3 de mayo de 2005
1 y 2 de junio de 2005

12 horas $160.00

Para registrarse, llame al (787)781-4300

## Destrezas para el Manejo de la Computadora "Keyboarding"

La computadora se ha convertido en un instrumento común en la Oficina. En general, todo personal de oficina tiene que hacer uso de un teclado para entrar y/o accesar información. El dominio del teclado es una competencia esencial en el personal de oficina en todos los niveles. El poseer esta competencia facilitará a todo profesional ser más productivo y aspirará posiciones de mayor jerarquía en la organización.

**Contenido:**

- Componentes básicos de la computadora
- Forma correcta de entrar y salir del Programa de Word 2000
- Aprendizaje del teclado alfabético, numérico y de símbolos
- Acentos
- Ejercicios de práctica
- Cartas (estilo, puntuación, formato de direcciones, etc.)

**Beneficios para el participante:**

- Escribirá a máquina al tacto a una rapidez de diez (10) ó más palabras por minuto y con una exactitud aceptable utilizando las técnicas correctas
- Cotejará exacta y rápidamente el trabajo y lo evaluará adecuadamente
- Preparará y revisará texto utilizando las destrezas mecanográficas en la preparación de documentos sencillos y las teclas de edición del Programa Microsoft Word 2000

24, 25 y 26 de enero de 2005
9, 10 y 11 de febrero de 2005
8, 9 y 10 de marzo de 2005
6, 7 y 8 de abril de 2005
4, 5 y 6 de mayo de 2005
13, 14 y 15 de junio de 2005

18 horas $235.00

# Windows 98

Windows 98 se define como un sistema operativo que utiliza un interfaz gráfico conocido como: GUI "Graphics User Interface" con el equipo de la computadora **'hardware"** y los programas utilizados **("software")**.

En este adiestramiento, los participantes desarrollarán destrezas teóricas y prácticas relacionadas con el uso del programa, tales como: manejar el "mouse", menús e iconos del escritorio; contenido de ventanas y archivos; así como, utilizar diferentes aplicaciones.

**Contenido:**

- Introducción a Windows
- Características de los componentes de Windows 98
- Accesorios, calculadora, "wordpad" y otros
- Funciones más comunes
- Uso del "mouse" y el teclado

**Beneficios para el participante:**

- Identificará el uso y las características de los componentes de Windows 98
- Reconocerá los accesorios de la calculadora y "wordpad" usando el menú inicial de búsqueda, "find"
- Reconocerá las funciones de: "Help", "Setting", "Paint", "Windows Explorer", "Recycle Bin", y "My Computer"
- Practicará formas de moverse en Windows utilizando el "mouse" y el teclado

**Requisito: Conocimiento básico en computadora**

14 y 15 de febrero de 2005
3 y 4 de marzo de 2005
1 y 2 de junio de 2005

12 horas $160.00

# Windows XP

Windows XP integra los puntos fuertes de Windows 2000, como la seguridad basada en estándares, la capacidad de administración y la confiabilidad, con las mejores características comerciales de Windows 98. Este nuevo sistema operativo aumenta la capacidad informática, y resulta beneficioso para las organizaciones ya que reduce el costo total en equipos de escritorio. A través de este adiestramiento el participante adquirirá destrezas en el uso de Windows XP como un medio sencillo y novedoso en sistemas operativos en la actualidad.

**Contenido:**

- Qué es Windows XP
- Características del programa Windows XP
- Cómo es la pantalla principal
- Manejo de aplicaciones en Windows XP
- Cómo organizar y mover ventanas e iconos
- Manejo de discos y archivos utilizando Windows XP
- Ventajas en el uso del programa Windows

**Beneficios para el participante:**

- Tendrá mejores herramientas para lograr comunicación con otras PC'S y usuarios a escala global
- Realizará actividades como instalar impresoras, cámaras digitales, configurar equipos de sonido, entre otras
- Logrará con facilidad accesar a información sobre un producto, ofrecerá asistencia remota con otra persona al conectar su PC a través de "interface" de ayuda
- Podrá trabajar con múltiples tareas a la vez con la seguridad de que el sistema no se paralizará al dejar de funcionar una aplicación

31 de enero y 1 de febrero de 2005
14 y 15 de marzo de 2005
7 y 8 de abril de 2005
17 y 18 de mayo de 2005
6 y 7 de junio de 2005

12 horas $160.00

# Microsoft Word 2000 Básico, Intermedio y Avanzado

Microsoft Word 2000 es un programa con funciones propias de un procesador de palabras. Es una herramienta muy completa para el mundo profesional de hoy. Permite a los usuarios crear, editar, grabar, enviar e imprimir documentos. El uso de formatos plantillas ofrecen una idea clara y organizada de cómo crear diversos documentos: "coversheet", propuestas, cartas y memorandos, entre otros.

**Nivel Básico**
**Contenido:**

- Creación, archivo, grabación, acceso e impresión de documentos
- Edición de documentos y funciones de los formatos
- Gráficas, encabezamientos, pie de páginas, notas al calce, bordes, viñetas y tabuladores
- Herramientas básicas de corrección

18 y 19 de enero de 2005
17 y 18 de febrero de 2005
3 y 4 de marzo de 2005
11 y 12 de abril de 2005
5 y 6 de mayo de 2005
13 y 14 de junio de 2005

**Nivel Intermedio**
**Contenido:**

- Herramientas automáticas de formatos y corrección
- Cambios en formatos
- Configuración de páginas
- Opciones intermedias para la impresión de sobres y marbetes
- Documentos con anotaciones especiales: "letter wizard"y repetitivos "merge"
- "Clip arts", bordes y "bullets"

2 y 3 de febrero de 2005
16 y 17 de marzo de 2005
14 y 15 de abril de 2005
19 y 20 de mayo de 2005
20 y 21 de mayo de 2005

**Prerequisito: Conocimiento de Windows 98**

**Nivel Avanzado**

**Contenido:**

- Animación
- Autocorrección
- Selección de columnas de diferentes tamaños
- Comentarios
- Comparación de documentos
- Cambios en parámetros del programa
- Formularios electrónicos
- Insertación de archivos y objetos
- Macros
- Documentos repetitivos con "Query" y plantilla
- Manejo de opciones, contraseñas, plantillas
- Ortografía y gramática
- Tablas con fórmulas

24 y 25 de febrero de 2005
29 y 30 de marzo de 2005
19 y 20 de abril de 2005
24 y 25 de mayo de 2005
8 y 9 de junio de 2005

**Beneficios para el participante:**

- Creará documentos como: cartas, memorandos, facsímiles, propuestas, listas, etc.
- Aplicará formatos, estilos y tamaños de letras
- Alineará el texto a la izquierda, centro, derecha y justificación completa
- Utilizará los "bullets" y los "numbering"
- Copiará y moverá texto
- Aplicará nuevos márgenes
- Imprimirá utilizando diversos criterios
- Cambiará la orientación del papel, entre otras funciones

12 horas cada nivel $160.00 por nivel

# Microsoft Publisher 2000

Este adiestramiento está diseñado para proveer a los participantes las maneras más eficientes de utilizar de forma más productiva las herramientas de Microsoft Publisher 2000. El programa facilita a todo usuario, crear documentos publicitarios de forma sencilla, en corto tiempo y a bajo costo desde su oficina u hogar.

Una vez terminado el adiestramiento, los participantes serán hábiles para crear tarjetas promocionales, "flyers", "brochures", catálogos, portadas, etc. Aplicarán colores, diseños, estilos, bordes, formas de textos, letras artísticas, efectos especiales, gráficas, etc. Desarrollarán métodos eficaces y técnicas sencillas para imprimir la publicación.

**Contenido:**

- Entrando al Programa de MS Publisher 2000
- Creación de publicaciones utilizando un "Wizard"
- Uso del "wizard" para cambiar el diseño de la publicación
- Corrección de la ortografía y la gramática con la herramienta de "spelling"
- Impresión de la publicación
- Uso del "publications by design" para crear publicaciones
- Aplicación de elementos visuales

**Beneficios para el participante:**

- Creará publicaciones utilizando el "wizard"
- Utilizará el "wizard" para cambiar el diseño de la publicación
- Aplicará las herramientas de corrección de ortografía y gramática con "spelling"
- Aplicará elementos visuales atractivos, "clip art", letras mayúsculas sobresalientes, columnas de texto, lista utilizando viñetas y otros

22 y 25 de febrero de 2005
14 y 15 de abril de 2005

12 horas $160.00

**Prerequisito: Conocimiento en Windows 98 y Word.**

# Microsoft Power Point 2000

*Microsoft Power Point* es un interesante programa de presentaciones gráficas que usted puede imprimir y ver en la pantalla de su computadora. Con esta poderosa herramienta de trabajo usted será capaz de realizar presentaciones informativas de vistas fijas con gráficos de alto impacto y efectos especiales. También, con la ayuda de proyectos electrónicos, podrá presentarlas a una gran audiencia. Su aplicabilidad se extiende a todas las áreas de los negocios principalmente mercadeo, ventas, conferencias de motivación y otras presentaciones de diversos propósitos. Entre sus características se distinguen: el uso de los asistentes (conocidos como "Wizard"); sus barras de herramientas; sus diversas formas de ver las presentaciones (conocida como "View") y su absoluta capacidad de integración con las demás aplicaciones de Microsoft Office.

**Contenido:**

- Desarrollo de una presentación (funciones básicas)
- Tablas y organigramas
- Comando de impresión
- Cambios al formato y diseño
- Añadir transición o movimiento
- Función de edición
- Asistente de "Office" y "Outline View"

**Beneficios para el participante:**

- Creará una presentación utilizando una en blanco y la diapositiva de título
- Creará una presentación con bolos llamada "Bullets" y con diseños predefinidos
- Aplicará a la presentación tablas y organigramas
- Aplicará cambios de formato y diseño de presentaciones con el menú de formato
- Añadirá movimiento a las diapositivas con la función de transición en el sorteador
- Reconocerá cómo trabaja la función del menú de edición para encontrar, reemplazar, mover y copiar información

15 y 16 de febrero de 2005
1 y 2 de marzo de 2005
20 y 21 de abril de 2005
10 y 11 de mayo de 2005
8 y 9 de junio de 2005

12 horas $160.00

**Prerequisito: Conocimiento de Windows 98 y Word.**

# Microsoft Office 2000 Básico

Este curso provee para el aprendizaje del programa de MS Office 2000. Incluye el estudio de la terminología, el uso del equipo y el procesamiento de información en Word 2000, la entrada de información para calcular en Excel 2000 y la preparación de presentaciones digitales con Power Point 2000. Se adiestrará a los participantes en el manejo de funciones básicas y elementales de cada programa.

**Contenido:**

- Componentes básicos de la computadora
- Características de los programas de MS Office 2000
- Inicio del programa MS Word 2000
- Funciones básicas de los programas Word, Excel 2000 y Power Point 2000
- Presentaciones digitales en Power Point

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá los componentes básicos de la computadora, sistema operativo y las características de los programas de MS Office 2000
- Reconocerá cómo iniciar el programa en MS Word 2000
- Aplicará funciones básicas de crear, editar, grabar y abrir documentos utilizando MS Word 2000
- Reconocerá las funciones básicas del programa MS Excel 2000 al crear, editar, guardar, imprimir y abrir hojas de cálculo
- Creará presentaciones digitales, utilizando efectos de transición y animación en Power Point 2000
- Practicará la integración de funciones en estos tres programas de MS Office 2000

23, 24 de febrero, 1 y 2 de marzo de 2005
12, 13, 19 y 20 de mayo de 2005

24 horas $285.00

http://www.orhela.gobierno.pr

# Microsoft Office 2000 Intermedio

Microsoft Office 2000 es un conjunto de potentes aplicaciones diseñadas para trabajar en grupo, como un solo programa. En este adiestramiento se proveerán conocimientos y prácticas para la aplicación de funciones intermedias de formato y edición de documentos, estadísticas y presentaciones; integrar diferentes funciones "copy" & "paste special" entre los programas Word, Excel y Power Point. Facilita la creación de textos automáticamente ("autotext", "auto context") y el manejo y uso de "templates y wizards".

**Contenido:**

- Aplicación de Word Intermedio para la creación de cartas comerciales utilizando el "letter wizard", tabulación de columnas, tablas y bordes; herramientas de corrección y formato
- Creación de documentos repetitivos, sobres y etiquetas integrando los programas de Excel y Power Point al utilizar las funciones de "cut", "copy", "paste" y "paste special", "header", "footers" y "merge"
- Aplicación de Excel 2000 Intermedio al construir fórmulas y funciones matemáticas
- Uso de las funciones: "If", "Lookups", edición de valores y etiquetas
- Creación de hojas de trabajo con gráficas

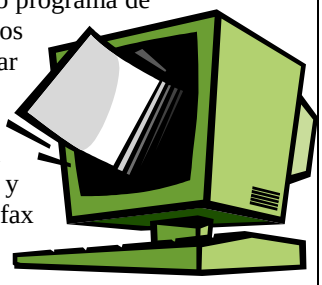
**Beneficios para el participante:**

- Aplicará los conocimientos en el proceso de personalizar y crear cartas comerciales
- Integrará información entre los programas "Word", "Excel" y "Power Point" utilizando las funciones: "cut", "copy" y "paste"
- Aplicará funciones intermedias de formatos y edición de documentos largos y repetitivos, hojas de cálculos y estadísticas que incluyan gráficas y presentaciones con animaciones

4, 5, 11 y 12 de abril de 2005
8, 9, 15 y 16 de junio de 2005

24 horas $285.00

# Microsoft Outlook 2000



MS Outlook es un efectivo programa de comunicaciones que nos permite administrar información, tanto la que está ya en la computadora, como la información que se envía y recibe a través del fax módem y del correo electrónico, mejor conocido como "e-mail". El objetivo principal es usar las técnicas administrativas de información. El curso se desarrolla en un ambiente práctico de planificación de tareas diarias, creación de "address book" para enviar, recibir y administrar el correo electrónico.

**Contenido:**

- Correo electrónico ("e-mail")
- Enviar mensajes
- Organizar mensajes
- Contactos
- Calendarios
- Tareas
- Diarios

**Beneficios para el participante:**

- Reconocerá el ambiente de trabajo y las herramientas básicas del programa MS Outlook 2000
- Creará mensajes electrónicos a través del programa
- Enviará los mensajes creados
- Aplicará técnicas de seguimiento y prioridad a los mensajes
- Creará su libreta de direcciones y editará citas provisionales y privadas en su calendario
- Añadirá eventos e imprimirá su agenda
- Creará tareas y citas

31 de enero de 2005
3 de febrero de 2005
11 de marzo de 2005
4 de abril de 2005
17 de mayo de 2005
13 de junio de 2005

7 horas $ 95.00
Horario: 8:30 am – 4:30 pm

# Integración de Microsoft Office 2000

Este taller le permite al participante integrar los conocimientos de los programas de Microsoft Office. El participante tendrá la oportunidad de aplicar sus conocimientos de los cuatro (4) programas básicos: Word, Excel, Power Point y Access al realizar trabajos que integren los cuatro programas. No se trata de trabajar un poco con cada programa, se trata de integración y conversión.

**Contenido:**

- Cómo convertir una hoja de cálculo en una base de datos
- Cómo utilizar una base de datos en un "merge" de Word
- Cómo insertar una hoja de cálculo en un documento de Word
- Conversión de un bosquejo de Word en una presentación de Power Point

**Beneficios para el participante:**

- Maximizará el uso de los programas de Word, Power Point, Excel y Access a través de la integración de los mismos
- Desarrollará la destreza para maximizar su producción

**Prerequisito: Los participantes deberán conocer los cuatro programas.**

23 de febrero de 2005
13 de abril de 2005
2 de junio de 2005

6 horas $ 85.00

# Microsoft Excel 2000 Básico, Intermedio y Avanzado

Las hojas de cálculo se han convertido en uno de los programas de computadoras más utilizados en las oficinas. Este tipo de programa es de gran utilidad para profesionales que tienen que preparar informes financieros o estadísticos en sus organizaciones.

En este adiestramiento se discuten detalladamente los componentes y mandatos principales de esta versión de Excel.

**Nivel Básico**
**Contenido:**

- Características de Excel
- Componentes de la ventana de Excel
- Entrada y edición de información
- Creación y cambios de formatos
- Uso de fórmulas y funciones matemáticas
- Manejo de hojas: "workbooks" y archivos
- Arreglos especiales a las hojas de trabajo
- Impresión de las hojas de trabajo
- Arreglo de las ventanas

26 y 27 de enero de 2005
16 y 17 de febrero de 2005
1 y 2 de marzo de 2005
12 y 13 de abril de 2005
9 y 10 de mayo de 2005

**Nivel Intermedio**
**Contenido:**

- Direcciones de celdas relativas, absolutas y mixtas
- Usos de las funciones DAY, MONTH, YEAR, NOW y TODAY
- Usos de la función IF
- Búsqueda de valores en una tabla con "HLOOKUP" y "VLOOKUP"
- Creación y edición de gráficas

3 y 4 de febrero de 2005
14 y 15 de marzo de 2005
14 y 15 de abril de 2005
17 y 18 de mayo de 2005

**Nivel Avanzado**
**Contenido:**

- Creación y manejo de una base de datos
- Uso de funciones de base de datos
- Creación de tablas de datos
- Usos de la función PMT
- Creación de macros en "Visual Basic"

**Beneficios para el participante:**

- Preparará al participante para el uso del componente de base de datos de Excel y de varias funciones avanzadas de Excel
- Se desarrollará en las destrezas de creación de macros y en el lenguaje de "Visual Basic"

29 y 30 de marzo de 2005
8 y 9 de junio de 2005

12 horas cada nivel $ 160.00 cada nivel

**"Ser mejor es ponerle metas a mi vida y proponerme cada día amar intensamente lo que hago para dar lo mejor de mi mismo."**

**Anónimo**

# Matemáticas Financieras Utilizando Excel

En este adiestramiento se discutirá el uso y aplicaciones de las funciones financieras incluidas en el programa Excel, además, de cómputos de valor presente y valor futuro, tablas de amortización y depreciación.

**Contenido:**

- Breve introducción al tema, incluyendo interés, valor presente y valor futuro
- Funciones en Excel, fechas y porcentajes
- Descripción de las funciones en cada categoría
- Préstamos, inversiones y depreciación

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los conceptos básicos utilizados en matemáticas financieras
- Repasará las reglas para funciones en Excel
- Distinguirá entre las funciones usadas para préstamos, inversiones y para depreciación
- Identificará argumentos utilizados en cada función
- Practicará las funciones financieras en el programa Excel

**Prerequisito: Conocimientos básicos del Programa MS Excel**

18 de enero de 2005
21 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

# Funciones Estadísticas Utilizando Excel-Fase I

Taller práctico que utiliza las funciones estadísticas del programa Excel para calcular las medidas de un conjunto de datos y para representarlas gráficamente.

**Contenido:**

- Medidas estadísticas de tendencia central y dispersión para muestras y población
- Repaso del uso de funciones en Excel
- Cálculos de medidas estadísticas usando Excel
- Diferencia entre data no numérica y data numérica
- Representación gráfica de datos numéricos

**Beneficios para el participante:**

- Practicará la entrada de datos en una hoja de cálculo
- Organizará los datos y realizará conteos
- Utilizará las funciones estadísticas en Excel para calcular las estadísticas descriptivas del conjunto de datos (media, mediana, moda, etc.)
- Aplicará las medidas estadísticas en funciones de Excel al calcular rango y percentil

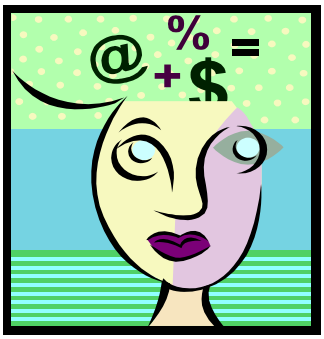
**Prerequisito: Conocimiento básico del Programa MS Excel**

15 de febrero de 2005
28 de abril de 2005

6 horas $ 85.00

http://www.orhela.gobierno.pr

# Funciones Estadísticas Utilizando Excel-Fase II




Taller práctico que utiliza las funciones estadísticas del programa Excel para calcular las medidas estadísticas de un conjunto de datos y para interpretar los resultados.

**Contenido:**

- Repaso de entrada de datos, estadísticas descriptivas y representaciones gráficas
- Selección de una muestra
- Histograma
- Pruebas de hipótesis
- Coeficiente de correlación
- Interpretación de resultados

**Beneficios para el participante:**

- Organizará un conjunto de datos utilizando funciones estadísticas del Programa Excel
- Seleccionará una muestra y representación gráfica

17 de marzo de 2005
5 de mayo de 2005

6 horas $ 85.00

**Prerequisito: Haber participado en *Funciones estadísticas* Fase I**

# Curso Interactivo de Internet

Internet es un medio que facilita la comunicación y búsqueda de información mundial a través de páginas que individuos, organizaciones, instituciones educativas, empresas manufactureras, de publicidad, de ventas y otras, incluyen para ser conocidos al proveer acceso a sus productos y servicios.

**Contenido:**

- Inicios de la Internet
- Terminología utilizada
- Requisitos básicos para la conexión y protocolo utilizados para ésta
- Compañías locales que ofrecen servicios
- Dominios comunes para la búsqueda
- Internet Explorer, buscador Alta vista, Lycos y Yahoo
- Programa Outlook Express
- Comando Download para bajar programas gratuitos, instalarlos y usarlos

**Beneficios para el participante:**

- Identificará los requisitos básicos del equipo y programas para la conexión a la Internet
- Identificará las compañías locales que proveen acceso
- Identificará los protocolos y dominios comunes para la búsqueda
- Identificará el programa de búsqueda Internet Explorer, sus iconos y características
- Explorará las páginas Web
- Organizará la búsqueda de información
- Utilizará los principales comandos de búsqueda

27 y 28 de enero de 2005
10 y 11 de febrero de 2005
14 y 15 de marzo de 2005
25 y 26 de abril de 2005
26 y 27 de mayo de 2005
6 y 7 de junio de 2005

12 horas $160.00

# Microsoft Access 2000 Nivel Básico, Intermedio y Avanzado

Este adiestramiento provee conocimientos sobre el diseño y preparación de bases de datos. Los participantes desarrollarán destrezas en la creación de tablas y formularios para manejar diferentes tipos de datos, la construcción de criterios para establecer filtros y la elaboración de diferentes tipos de informes sobre los datos.

**Nivel Básico**
**Contenido:**

- Conceptos básicos de bases de datos
- Componentes y mandatos que provee MS Access
- Procedimiento para buscar y reemplazar datos en una tabla
- Creación de filtros para ver los récord que cumplen con determinado criterio y orden de récord
- Creación de una base de datos
- Creación de un formulario utilizando "wizard"

8 y 9 de febrero de 2005
9 y 10 de marzo de 2005
7 y 8 de abril de 2005
2 y 3 de mayo de 2005
6 y 7 de junio de 2005

**Nivel Intermedio**
**Contenido:**

- Tipos de controles para la entrada de valores a una tabla
- Relaciones entre tablas
- Modificación a formularios
- Tipos de "queries" usando la función de ordenación y diferentes expresiones y criterios
- Preparación de informes

23 y 24 de febrero de 2005
16 y 17 de marzo de 2005
5 y 6 de abril de 2005
11 y 12 de mayo de 2005
16 y 17 de junio de 2005

**Nivel Avanzado**
**Contenido:**

- Procedimiento para añadir campos y controles a una tabla o formulario
- Creación de "queries" avanzados
- "Queries" con campos avanzados
- Edición de informes
- Creación de macros para manejar formularios, informes y "queries"
- Creación de un menú principal
- Creación de una aplicación en Access

19 y 20 de abril de 2005
24 y 25 de mayo de 2005

**Beneficios para el participante:**

- Desarrollará destrezas avanzadas en el diseño de "queries", formularios especiales y macros
- Creará "queries" con campos calculados y otros tipos de "queries" avanzados e informes basados en esos "queries"
- Trabajará en el diseño de macros para manejar diferentes tipos de objetos
- Desarrollará conocimientos en la creación de aplicaciones especiales en Access

12 horas cada nivel $160.00 por nivel

# Adiestramientos Interactivos para la Prevención del Hostigamiento Sexual en el Empleo

NUEVO

La Ley Núm. 17 de 22 de abril de 1988 fue creada para prohibir el hostigamiento sexual en el empleo, imponer responsabilidades y fijar penalidades. Una conducta de hostigamiento sexual ocasiona que disminuya la productividad en una organización, ya que se incrementa el ausentismo, baja la moral de los empleados y afecta considerablemente su imagen. Una demanda de hostigamiento sexual puede tener un impacto económico devastador en una organización. Un patrono puede ser responsable de la conducta de hostigamiento sexual entre supervisores y empleados, clientes y visitantes, si no toma las medidas apropiadas para evitar el mismo. La única defensa posible en un caso de hostigamiento es probar que el patrono ha hecho lo posible por prevenir y corregir el hostigamiento sexual a través del adiestramiento a su personal. A través de estos adiestramientos interactivos se ofrece evidencia al patrono que ha adiestrado a todo su personal y que todos los adiestrados han logrado un nivel de comprensión adecuado. Son tres ( 3 ) las versiones que ofrece este adiestramiento.

## Versión Deluxe

**Para profesionales de Recursos Humanos, abogados e investigadores**

**Contenido:**

- Repercusiones económicas y no económicas del hostigamiento sexual
- Definición legal de hostigamiento
- Tipos de hostigamiento sexual
- Responsabilidad de un patrono en situaciones de hostigamiento en su organización y cómo se cuantifican
- Prevención, investigación y medidas correctivas para el hostigamiento sexual

**Duración:** 2.5 horas

**Costo:** $ 200.00 por participante

28 de enero de 2005
18 de febrero de 2005
28 de marzo de 2005
29 de abril de 2005
16 de mayo de 2005
14 de junio de 2005

**Horario**:

- 9:00-11:30 am.
- 1:00-3:30 pm

## Versión Gerentes y Supervisores

Esta versión no incluye información sobre cómo se lleva a cabo una investigación, o cómo se remedian los casos de hostigamiento.

**Contenido:**

- Repercusiones económicas y no económicas del hostigamiento
- Definición legal del hostigamiento
- Tipos de hostigamiento sexual
- Responsabilidad de un patrono y del hostigador en su capacidad individual
- Responsabilidades del supervisor de conocer la política y procedimiento de quejas, reportar cualquier situación de la que tenga conocimiento y cómo se debe tratar a una persona que se queja de hostigamiento.

**Duración:** 2 horas

**Costo**: $ 100.00 por participante

18 de marzo de 2005
27 de abril de 2005
23 de mayo de 2005
10 de junio de 2005

**Horario**:

- 9:00- 11:00 am.
- 1:00-3:00 pm.

## Versión empleados

**Contenido:**

- Repercusiones económicas y no económicas del hostigamiento
- Definición legal del hostigamiento
- Conductas que constituyen hostigamiento sexual
- Responsabilidades de todo empleado

**Duración:** 1.5 horas

**Costo:** $ 50.00 por participante

21 y 27 de enero de 2005
11 y 25 de febrero de 2005
16 de marzo de 2005
22 de abril de 2005
9 de mayo de 2005
3 de junio de 2005

Beneficios para el participante:

- En cualquiera de las tres ( 3 ) versiones de este adiestramiento interactivo el participante conocerá la política sobre el hostigamiento sexual en forma amena a través de la utilización de videos, fotos, animaciones, narraciones y textos.

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO
Dvisión para el Desarrollo del Capital Humano
PO Box 8476
San Juan, P. R. 00910-8476

USO EXCLUSIVO DDCH

Asistencia:_____ (horas)

ORHELA 220
Rev. diciembre 2004

# *AUTORIZACIÓN Y MATRÍCULA PARA ADIESTRAMIENTO*

TÍTULO DEL ADIESTRAMIENTO_____ FECHA DEL ADIESTRAMIENTO_____

Duración:_____ horas Costo del Adiestramiento: $_____

Nombre:_____
Primer apellido Segundo apellido Nombre

Núm. Seguro Social_____ Profesión u ocupación:_____

**A. SU MATRÍCULA ES COMO:**

❑ Empleado del Servicio Público ❑ Empleado de empresa privada

Nombre de la Organización:_____ Programa: _____

Dirección postal: _____

Teléfono:_____ Fax:_____ E-mail:_____

Coordinador de Adiestramiento:_____

**B. CIUDADANOS MATRICULADOS COMO INDIVIDUOS**

Dirección postal: _____

Teléfono:_____ Fax:_____ E-mail:_____

**C. FORMA DE PAGO:**

☐ Libre de Costo ☐ Aportación de corporación pública

☐ Pago en efectivo Se acompaña: ☐ cheque ☐ Giro a favor del Secretario de Hacienda

☐ Se incluye comprobante de pago núm.:_____

☐ Cifra de cuenta para acreditar el pago_____Programa_____

☐ **Pago Electrónico – Sistema PRIFAS (Nuestra Cifra de Cuenta de Ingresos es R-490-418-0270000-081-1998)**

_____ _____
Firma de la persona que autoriza el pago Fecha

+ Cada organización o individuo garantizará que sus participantes presenten una de las formas de pago identificadas antes del día del adiestramiento. Debe referir este formulario a la División no más tarde de diez días laborables antes de su actividad.

Tel. (787) 706-5984; (787) 706-5985; (787) 706-5987; (787) 781-4300, exts. 2241, 3037, 3060 ó 3904
Fax: (787) 706-5690; (787) 706-5692
E- mail: jlarregui@orhela.gobierno.pr; varroyo@orhela.gobierno.pr; mcolon@orhela.gobierno.pr; sirizarry@orhela.gobierno.pr; mrodriguez@orhela.gobierno.pr; jmarquez@orhela.gobierno.pr

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO
División para el Desarrollo del Capital Humano
PO Box 8476
San Juan, P. R. 00910-8476

ORHELA 220A
Rev. diciembre 2004

# *CANCELACIÓN DE MATRÍCULA DE ADIESTRAMIENTO*

TÍTULO DEL ADIESTRAMIENTO_____ FECHA DEL ADIESTRAMIENTO_____

Recuerde:
POLÍTICA DE CANCELACIÓN: Para procesar las cancelaciones de matrícula se referirá a la División para el Desarrollo del Capital Humano el formulario Cancelación de Matrícula de Adiestramiento. Este formulario deberá recibirse en un término de cinco (5) días laborables antes del ofrecimiento. De no cumplir con lo indicado se procederá con el trámite de facturación que corresponda.

**SU MATRÍCULA ES COMO:**

❑ Empleado del Servicio Público ❑ Empleado de la empresa privada

Nombre:_____
Primer apellido Segundo apellido Nombre

Nombre de la Organización:_____ Programa: _____

Nombre de la persona autorizada a cancelar:_____

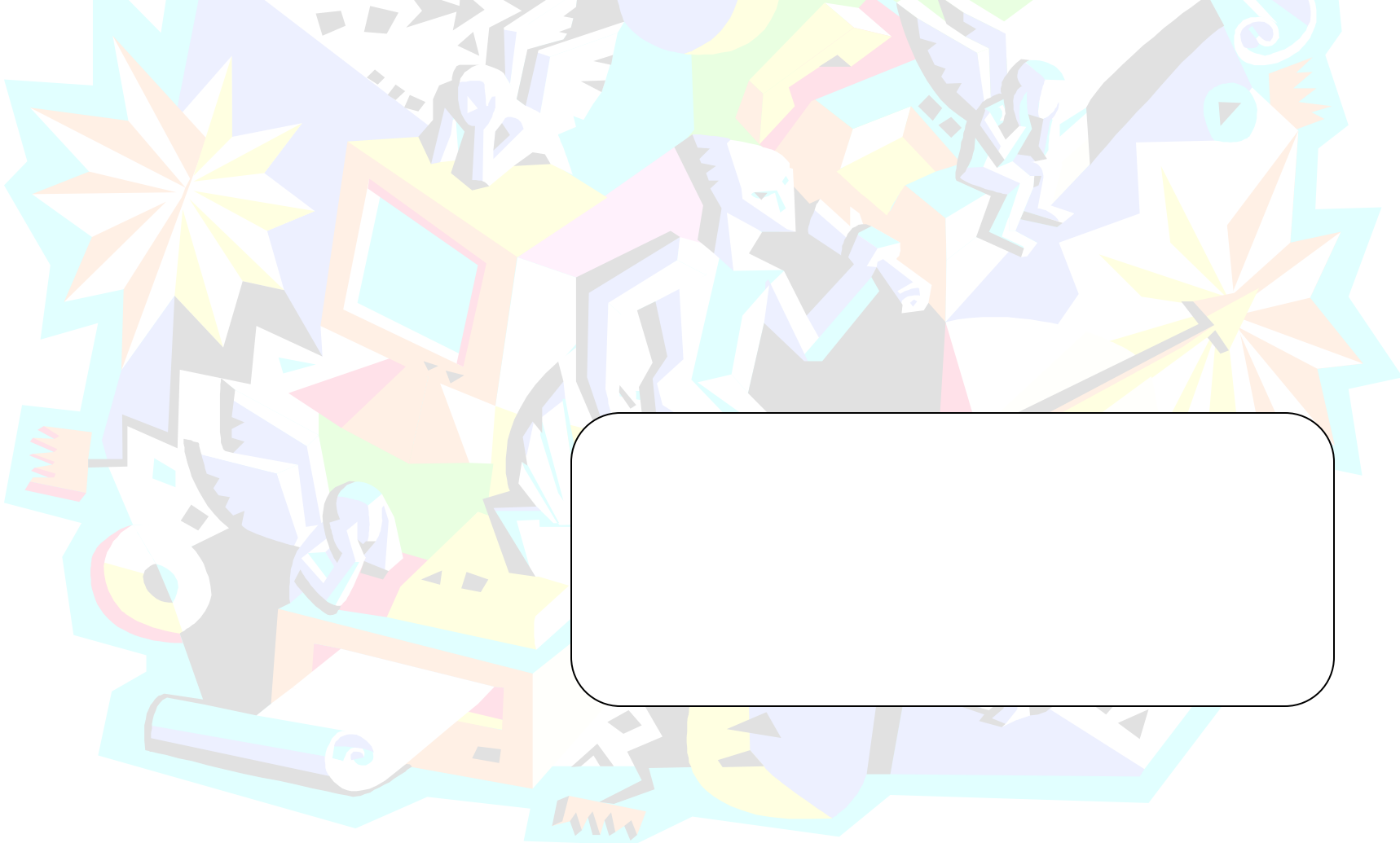
Puesto:_____ Fecha:_____

**B. NOMBRE CIUDADANOS MATRICULADOS COMO INDIVIDUOS**

Nombre:_____
Primer apellido Segundo apellido Nombre

**C. Firma**

_____ _____
Firma de la persona que autoriza la cancelación Fecha

Tel. (787) 706-5984; (787) 706-5985; (787) 706-5987; (787) 781-4300, exts. 2241, 3037, 3060, 3905 ó 3904
Fax: (787) 706-5690; (787) 706-5692
E- mail: jlarregui@orhela.gobierno.pr; varroyo@orhela.gobierno.pr; mcolon@orhela.gobierno.pr; sirizarry@orhela.gobierno.pr; mrodriguez@orhela.gobierno.pr; jmarquez@orhela.gobierno.pr
http//www.orhela.gobierno.pr

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO**
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO
P.O. Box 8476
San Juan, Puerto Rico 00910-8476