



VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



STPSP  
Secretaría de Trabajo,  
Previsión Social y Productividad



ME LLENA DE ORGULLO

Secretaría de Trabajo,  
Previsión Social y Productividad

# CATÁLOGO DE CURSOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, PREVISIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVIDAD



# Presentación

Bajo la encomienda del Gobernador del Estado de Veracruz, **Ing. Cuitláhuac García Jiménez**, y la Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad, **Dorheny Cayetano**, sumamos esfuerzos para que a través de la capacitación continua, tanto empleadores como trabajadores adquieran los conocimientos, herramientas, habilidades y aptitudes necesarias para desempeñarse en el entorno laboral, encauzándolos hacia la productividad y competitividad.

La Dirección de Planeación, Previsión Social y Productividad, a cargo de **Heber Fernández Lara** ofrece a la ciudadanía cursos desarrollados con base en los objetivos del Plan Veracruzano de Reactivación Económica, con el objetivo de avanzar en la recuperación de la crisis económica del país en un momento de incertidumbre.

En este tenor, estamos convencidos en la importancia de fortalecer y profesionalizar la fuerza laboral de la entidad, con la finalidad de contribuir en la mejora de los procesos, servicios y resultados que están presentes en empresas, sindicatos, la academia y ciudadanía en general.



**Ing. Cuitláhuac  
García Jiménez**  
Gobernador del  
Estado de Veracruz



**Dorheny  
Cayetano**  
Secretaría de Trabajo,  
Previsión Social y  
Productividad



**Heber  
Fernández Lara**  
Director de Planeación,  
Previsión Social y  
Productividad



**STPSP**  
Secretaría de Trabajo,  
Previsión Social y Productividad

# Tipología de las Capacitaciones

La adaptación de las diversas temáticas de acuerdo a las necesidades de las y los usuarios, ha permitido diversificar los tipos de impartición de capacitaciones fortaleciendo la calidad y eficiencia en los siguientes esquemas:  **cursos, conferencias, talleres, jornadas, foros, seminarios.**

## Características de las Capacitaciones



### Registro:

Obligatorio a través de los formatos:  
Solicitud de Capacitación  
y Carta Compromiso.



### Duración:

Varía conforme al tipo de capacitación solicitada.

## Modalidades Presencial y Virtual

### Virtual

Requisitos

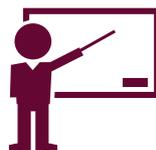
- Equipo de cómputo con audio, video y conexión a internet.
- Cámara
- Acceso a plataforma zoom



**Número de participantes: Mínimo 25 - Máximo 450**

### Presencial

Dependiendo de las disposiciones que las autoridades determinan en referencia COVID-19, se reanudarán las capacitaciones presenciales, y podrán llevarse a cabo en las instalaciones acordadas por la Dirección de Planeación, Previsión Social y Productividad y el solicitante.



**Mixta:** Es la combinación de la modalidad virtual y presencial.

## Horarios Capacitaciones

**Lunes a Viernes de 10:00 a 14:00 hrs. y de 16:00 a 18:00 hrs.**

### Requisitos para Solicitar Capacitaciones

En la Página Oficial de la Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad Veracruz, lleva a cabo la siguiente ruta para descargar los formatos y requerir capacitación: Descarga Formato de Solicitud y Carta Compromiso. Cuando concluyas, envíalos escaneados y firmados en formato PDF, al correo [zsantamariag@veracruz.gob.mx](mailto:zsantamariag@veracruz.gob.mx)

## 1.1 Productividad y trabajo en equipo

**Objetivo:** Medir la eficiencia en el proceso de los trabajos de cada integrante del equipo, aprovechando sus capacidades, inteligencia, ideas y destrezas para obtener óptimos resultados en la organización.

### Temario:

1. Definición, importancia y factores clave de la adaptación a la organización.
2. Las personas en el proceso de adaptación a la organización.
3. Cultura organizacional.
4. Adaptación al cambio.
- 4.1 Función del gerente o directivo en el proceso de adaptación al cambio.
5. Trabajo en equipo.
6. Importancia en el trabajo en equipo.
7. Bases fundamentales para trabajar en equipo.
8. Puntos clave de la relación trabajo-equipo.

## 1.2 Liderazgo personal

**Objetivo:** Proporcionar herramientas básicas para alcanzar el autoconocimiento como un aspecto básico del liderazgo personal, y de esta forma lograr hacernos responsables del impacto de nuestras acciones.

### Temario:

1. Liderazgo personal.
2. Autoconocimiento.
3. Actitud de responsabilidad.
4. Inteligencia emocional.
5. Proactividad vs. Realidad.

## 1.3 Clima laboral

### Objetivo:

Analizar el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo en las organizaciones, el cual influye en la satisfacción del personal e impacta en la productividad.

### Temario:

1. Definición de clima laboral.
2. ¿Cómo genero un clima laboral óptimo y cuáles son sus beneficios?
3. Bases para el cumplimiento de metas y objetivos.

## 2.1 Planeación estratégica y toma de decisiones

**Objetivo:** Proporcionar a los grupos de trabajo las herramientas necesarias para establecer el camino que van a recorrer hasta llegar a su objetivo previsto a pesar de imprevistos y cambios del entorno, así mismo fortalecer los procesos de toma de decisiones para la búsqueda de soluciones estratégicas.

### Temario:

1. El propósito de la organización.
2. Destino estratégico.
3. Análisis interno.
4. Análisis del entorno.
5. Toma de decisiones.
6. Creatividad y oportunidades.
7. Resolución de problemas.
8. Planificación de acciones.

## 2.2 Trabajo inteligente

**Objetivo:** Promover el trabajo de alto rendimiento, en donde se aproveche con efectividad los recursos y oportunidades para obtener el mayor beneficio a través de una eficiente aplicación del esfuerzo, tiempo.

### Temario:

1. Diferencia entre trabajo duro y trabajo inteligente.
2. Juntas de trabajo inteligentes.
3. Tiempo para pensar.
4. Modelo de trabajo inteligente.
5. Actividades improductivas que consumen tiempo.
6. Hábitos de la gente altamente efectiva.
7. Decisiones inteligentes.
8. Consecución de objetivos.
9. Cuadrante de Eisenhower.
10. Sistema de gestión del tiempo.

## 2.3 Comunicación efectiva y habilidades sociales

**Objetivo:** Identificar los elementos de la comunicación efectiva y asertiva para resaltar estas habilidades en nuestra vida cotidiana como fundamento de las relaciones interpersonales.

### Temario:

1. Comunicación poderosa.
2. Modelos de comunicación.
3. Errores del lenguaje.
4. Estilos de interacción.
5. Conflicto vs confianza.
6. Habilidades sociales y asertividad.
7. Estrategias de persuasión.

## 2.4 Empoderamiento organizacional

**Objetivo:** Aprovechar al máximo los conocimientos, habilidades y actitudes en la estructura de la organización, al distribuir niveles adecuados de poder, autoridad, autonomía, responsabilidad crecimiento y desarrollo organizacional.

### Temario:

1. Qué es el empoderamiento y tipos de empoderamiento.
2. Factores sustantivos del empoderamiento.
3. La planeación estratégica en el empoderamiento.
4. Equipos autodirigidos.
5. Pasos para lograr un empoderamiento organizacional eficaz.

## 2.5 Calidad en el servicio

### Objetivo:

Desarrollar técnicas y habilidades en el centro de trabajo con una nueva visión del servicio al cliente, valorando la persona que ofrece el servicio para lograr la empatía hacia nuestros clientes.

### Temario:

1. Detectar las necesidades y expectativas de los clientes.
2. Destacar los beneficios de la comunicación asertiva y capacidad de respuesta.
3. Satisfacer las necesidades de la población usuaria, transmitiendo confianza y eficiencia.
4. Detectar el nivel satisfacción de los clientes respecto a los servicios que reciben.
5. Cambios que tenemos que hacer en nuestros procesos de trabajo para lograr la satisfacción del cliente.
6. ¿Por qué no tenemos calidad en el servicio en nuestros centros de trabajo?

### 3.1 Contabilidad y finanzas básicas

**Objetivo:** Proporcionar información útil y oportuna para la toma de decisiones y realización de operaciones financieras de las organizaciones para permitir la generación de ganancias y valor en el corto y largo plazo.

**Temario:**

1. Nociones básicas del SAT- Regímenes Fiscales para emprendedores.
2. Declaraciones mensuales del SAT- Cumplimiento de Obligaciones Personas Físicas.
3. Operaciones Financieras Básicas- Manejo de Recursos y Transferencias Monetarias.
4. Nociones básicas IMSS- Seguridad Social para emprendedores.

### 4.1 Seguridad y salud en el trabajo

**Objetivo:** Proporcionar a las y los participantes los conocimientos y herramientas necesarios para poder aplicar conforme a la normatividad en la materia todas las acciones queden previsión social dentro del ámbito empresarial.

**Temario:**

1. A qué se refiere la seguridad y la salud en el trabajo.
2. Concepto de seguridad, elementos e importancia.
3. Marco normativo, (internacional, federal, estatal y municipal).
4. Seguridad social.
5. Salud física (concepto, elementos e importancia).
6. Estrategias para la aplicación y desarrollo de la salud física en los entornos laborales.
7. Salud emocional (concepto).
8. Factores y medioambiente y socioculturales que se vinculan con la salud emocional.
9. Ansiedad y depresión .
10. Estrategias para generar entornos laborales que reduzcan la ansiedad y la depresión.

### 4.2 Inteligencia Emocional

**Objetivo:**

Mostrar las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas, para formar personas emocionalmente inteligentes, capaces de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos y alcanzar sus objetivos.

**Temario:**

1. ¿Qué es la inteligencia emocional?
2. Funcionalidad de las emociones.
3. Inteligencia emocional aplicada.
4. Temperamento.
5. Control de las emociones.

## 5.1 Habilidades de negociación y ventas

**Objetivo:** Proporcionar coordinadamente a las y los integrantes de la empresa, las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para que el personal que se encarga de realizar las gestiones de negociación puedan realizarlas de manera más eficiente.

### Temario:

1. Estructura de una negociación.
2. Comunicación en la negociación.
3. Intereses y Posiciones.
4. Ventas.
5. Empatía comercial .
6. Retroalimentación dentro del ciclo de las ventas.
7. Esquema ganar-ganar.
8. Cierre de la negociación.

## 5.2 Mercadotecnia

**Objetivo:** Identificar las insuficiencias, deseos y objetivos orientados a satisfacer las necesidades del mercado, construyendo estrategias de retención al consumidor, adquiriendo fortalezas, alcanzando metas y la permanencia en los mercados de trabajo.

### Temario:

1. Panorama actual de los mercados de trabajo.
2. Tendencia de los mercados de trabajo.
3. Impulso de la calidad de las materias primas.
4. Análisis e importancia de los costos de producción.
5. Formas prácticas de organizarse para el trabajo.
6. El impacto de la calidad de los productos y servicios.
7. Embalaje y distribución.

## 5.3 Posicionamiento de productos y servicios

**Objetivo:** Explicar a las y los participantes la forma más correcta para poder aplicar herramientas y técnicas que se utilizan dentro del desarrollo del marketing de manera física o digital potencializando los productos o servicios que ofrecen en el mercado en el que se encuentren.

### Temario:

1. Segmentaciones del Mercado.
2. Características de los productos.
3. Herramientas para la implementación del marketing.
4. Publicidad y publicity.
5. Marketing digital.

# Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

## NOM-035

**Objetivo:** Establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial laborales, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, para cumplir con la Norma 035.

### Temario:

1. Factores de Estrés en el trabajo, control y manejo.
2. Definición y principios de un entorno Organizacional favorable.
3. El Clima Laboral Positivo, enfoca a Entornos Organizacionales favorables.
4. El Clima Organizacional positivo, nos conduce al cumplimiento de la Norma 035.
5. Políticas de prevención de riesgos.
6. Cuestionario de 56 preguntas que conforma la Norma 035 en los centros de trabajo del territorio nacional.

# Instructoras



**Lic. Zaira Iveth Santamaría Guzmán**

Jefa de departamento de previsión social y productividad



**Mtra. Rachel Rivera Franyuti**

Jefa de departamento de planeación, seguimiento y estadísticas

A través del siguiente QR visita nuestra página oficial y solicita los cursos que quieras



## Información de contacto

 Av. Ávila Camacho No. 195,  
Col. Ferrer Guardia,  
C.P. 91020 Xalapa-Enríquez, Ver.

 2288 42 19 00 Ext. 3131, 2109 ó 3112  
planeacionstpsp@gmail.com

<http://www.veracruz.gob.mx/trabajo/>

 /STPSPVERACRUZ1

 @STPSPVERACRUZ1