



MÓDULO DIDÁCTICO

ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

DE OFICINA

UNDÉCIMO GRADO

agosto 2020



DE DEPARTAMENTO DE
EDUCACIÓN
GOBIERNO DE PUERTO RICO

Página web: <https://de.pr.gov/>  Twitter: @educacionpr

Nota. Este módulo está diseñado con propósitos exclusivamente educativos y no con intención de lucro. Los derechos de autor (*copyrights*) de los ejercicios o la información presentada han sido conservados visibles para referencia de los usuarios. Se prohíbe su uso para propósitos comerciales, sin la autorización de los autores de los textos utilizados o citados, según aplique, y del Departamento de Educación de Puerto Rico.

CONTENIDO

LISTA DE COLABORADORES	1
CARTA PARA EL ESTUDIANTE, LAS FAMILIAS Y MAESTROS	2
ESTÁNDARES	4
CALENDARIO DE PROGRESO EN EL MÓDULO	5
LECCIONES	6
Lección 1. Visión e introducción a la Administración de Documentos.....	6
Introducción a la administración de documentos y su importancia.....	6
Tipos de documentos y medios para conservarlos	7
Métodos para conservar información.....	7
Administración de documentos: su importancia para las instituciones.....	8
Administración de documentos	8
Importancia de los documentos	9
Clasificación de los documentos de acuerdo con su valor.....	10
Retos y oportunidades en la administración de documentos.....	10
Para manejar eficazmente los documentos se requiere poseer conocimientos sobre:	11
Especialidades en el campo de la administración de documentos	11
Lección 2. La ética y las leyes en la administración de documentos	14
Características del personal de oficina y aspectos éticos que rigen el manejo de información	14
Aspectos éticos.....	15
Guías para la conducta ética del profesional en el manejo de información:.....	15
Principios éticos que deben regir la conducta del profesional	16
Disposiciones legales en la administración de documentos	16
Leyes que regulan la privacidad, el uso y el manejo de la información.....	17
Leyes que regulan la conservación de documentos	18
Otras leyes que regulan el tiempo de conservación de los documentos en PR.....	19
Recomendaciones para evitar repercusiones de las leyes	20
Lección 3. Aspectos básicos de los Sistemas de Archivo	22
Sistemas para la clasificación de documentos	22
Sistema alfabético	22
Sistema numérico.....	23
Sistema por asunto.....	23
Sistema geográfico.....	23

Rotulación de los expedientes de acuerdo con los diferentes sistemas de archivo	23
Sistema manual	24
Sistema electrónico	24
Medios electrónicos donde se guarda información	24
Ciclo de los documentos	25
Lección 4. Tarjeteros y formularios.....	30
Tarjetas o Fichas de Registro	30
Usos de los tarjeteros.....	30
Propósito de los tarjeteros.....	31
Tipos de tarjeteros.....	32
Formularios Comerciales	35
Lección 5. Reglas para codificar y alfabetizar nombres de individuos	39
Conceptos y aspectos básicos para la aplicación de las reglas de archivar	39
Reglas para ordenar alfabéticamente los nombres de individuos	41
Lección 6. Ambiente de Trabajo	55
Retos de la oficina moderna.....	55
Áreas de especialización en la oficina moderna.....	57
La Ergonomía	59
Equipos de oficina	60
La imagen del profesional administrativo y las relaciones interpersonales	61
Comportamiento en la oficina.....	62
Lección 7. Viajes, Reuniones, Conferencias y Finanzas	66
Arreglos de viajes por la internet.....	66
Agencias de viajes privadas.....	67
Medidas de seguridad	67
Viajes internacionales.....	68
Solicitud de pasaporte.....	68
Solicitud de visa.....	69
Requisitos de vacunación	69
Lección 8. Planificación de reuniones y conferencias.....	70
Reuniones virtuales	70
Videoconferencia.....	70
Audioconferencia.....	70
Reuniones presenciales	70
Responsabilidades Financieras	76
La caja menuda (Petty Cash).....	76

Servicios bancarios	77
Lección 9. La búsqueda de Empleo	85
Inventario personal y profesional	85
Fuentes de empleo.....	86
Preparación del resumé	87
Estilos de Resumé.....	87
Elementos del resumé.....	88
Carta de presentación	89
La entrevista	90
El nuevo empleo.....	91
Actitudes positivas en el nuevo trabajo.....	91
Progreso profesional	91
CLAVES DE RESPUESTA DE EJERCICIOS DE PRÁCTICA.....	94
REFERENCIA.....	97
GUÍA DE ACOMODOS RAZONABLES PARA LOS ESTUDIANTES QUE TRABAJARÁN BAJO MÓDULOS DIDÁCTICOS.....	99
HOJA DE DOCUMENTAR LOS ACOMODOS RAZONABLES UTILIZADOS AL TRABAJAR EL MÓDULO DIDÁCTICO	101

LISTA DE COLABORADORES

Prof. Omayra Candelaria Vilella

Maestra de Educación Comercial – Sistemas de Oficina
Escuela Superior Vocacional Antonio Lucchetti
Arecibo, Puerto Rico

Prof. Annette M. Miranda Irizarry

Maestra de Educación Comercial – Sistemas de Oficina
Escuela Superior Dr. Gilberto Concepción de Gracia
San Juan, Puerto Rico

CARTA PARA EL ESTUDIANTE, LAS FAMILIAS Y MAESTROS

Estimado estudiante:

Este módulo didáctico es un documento que favorece tu proceso de aprendizaje. Además, permite que aprendas en forma más efectiva e independiente, es decir, sin la necesidad de que dependas de la clase presencial o a distancia en todo momento. Del mismo modo, contiene todos los elementos necesarios para el aprendizaje de los conceptos claves y las destrezas de la clase de Administración y Gerencia de Negocios sin el apoyo constante de tu maestro. Su contenido ha sido elaborado por maestros, facilitadores docentes y directores de los programas académicos del Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) para apoyar tu desarrollo académico e integral en estos tiempos extraordinarios en que vivimos.

Te invito a que inicies y completes este módulo didáctico siguiendo el calendario de progreso establecido por semana. En él, podrás repasar conocimientos, refinar habilidades y aprender cosas nuevas sobre la clase de Administración y Gerencia de Negocios por medio de definiciones, ejemplos, lecturas, ejercicios de práctica y de evaluación. Además, te sugiere recursos disponibles en la internet, para que amplíes tu aprendizaje. Recuerda que esta experiencia de aprendizaje es fundamental en tu desarrollo académico y personal, así que comienza ya.

Estimadas familias:

El Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) comprometido con la educación de nuestros estudiantes, ha diseñado este módulo didáctico con la colaboración de: maestros, facilitadores docentes y directores de los programas académicos. Su propósito es proveer el contenido académico de la materia de Administración y Gerencia de Negocios para las primeras diez semanas del nuevo año escolar. Además, para desarrollar, reforzar y evaluar el dominio de conceptos y destrezas claves. Ésta es una de las alternativas que promueve el DEPR para desarrollar los conocimientos de nuestros estudiantes, tus hijos, para así mejorar el aprovechamiento académico de estos.

Está probado que cuando las familias se involucran en la educación de sus hijos mejora los resultados de su aprendizaje. Por esto, te invitamos a que apoyes el desarrollo académico e integral de tus hijos utilizando este módulo para apoyar su aprendizaje. Es fundamental que tu hijo avance en este módulo siguiendo el calendario de progreso establecido por semana.

El personal del DEPR reconoce que estarán realmente ansiosos ante las nuevas modalidades de enseñanza y que desean que sus hijos lo hagan muy bien. Le

solicitamos a las familias que brinden una colaboración directa y activa en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos. En estos tiempos extraordinarios en que vivimos, les recordamos que es importante que desarrolles la confianza, el sentido de logro y la independencia de tu hijo al realizar las tareas escolares. No olvides que las necesidades educativas de nuestros niños y jóvenes es responsabilidad de todos.

Estimados maestros:

El Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) comprometido con la educación de nuestros estudiantes, ha diseñado este módulo didáctico con la colaboración de: maestros, facilitadores docentes y directores de los programas académicos. Este constituye un recurso útil y necesario para promover un proceso de enseñanza y aprendizaje innovador que permita favorecer el desarrollo holístico e integral de nuestros estudiantes al máximo de sus capacidades. Además, es una de las alternativas que se proveen para desarrollar los conocimientos claves en los estudiantes del DEPR; ante las situaciones de emergencia por fuerza mayor que enfrenta nuestro país.

El propósito del módulo es proveer el contenido de la materia de Administración y Gerencia de Negocios para las primeras diez semanas del nuevo año escolar. Es una herramienta de trabajo que les ayudará a desarrollar conceptos y destrezas en los estudiantes para mejorar su aprovechamiento académico. Al seleccionar esta alternativa de enseñanza, deberás velar que los estudiantes avancen en el módulo siguiendo el calendario de progreso establecido por semana. Es importante promover el desarrollo pleno de estos, proveyéndole herramientas que puedan apoyar su aprendizaje. Por lo que, deben diversificar los ofrecimientos con alternativas creativas de aprendizaje y evaluación de tu propia creación para reducir de manera significativa las brechas en el aprovechamiento académico.

El personal del DEPR espera que este módulo les pueda ayudar a lograr que los estudiantes progresen significativamente en su aprovechamiento académico. Esperamos que esta iniciativa les pueda ayudar a desarrollar al máximo las capacidades de nuestros estudiantes.

ESTÁNDARES

Tema	Estándar de Contenido Ocupacional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión e Introducción a la Administración de Documentos y Retos y Oportunidades en la Administración de Documentos 	Define la terminología relacionada con la administración de documentos y aplica el procedimiento pertinente para procesar correspondencia.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Ética y las Leyes en la administración de documentos 	Identifica las oportunidades de empleo y los aspectos ético-morales y legales en el campo de administración de documentos
	Describe la acción apropiada para la transferencia, la retención y disposición de documentos
	Acepta y aplica prácticas éticas con respecto a las diferentes culturas sociales y étnicas en el mundo del trabajo
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspectos básicos de los Sistemas de Archivos ▪ Reglas para codificar y alfabetizar nombres de individuos 	Clasifica los archivos usando códigos de colores e identifica los tipos de materiales, equipos y procedimientos que se emplean en la administración de documentos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imagen del profesional de administrativo y relaciones interpersonales ▪ Arreglos de viaje 	Selecciona la ocupación, asume responsabilidad y desarrolla actitudes positivas que le permiten competir en una economía globalizada.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La oficina moderna: Ambiente y equipo ▪ Planificación del trabajo diario ▪ Planificación de reuniones y conferencias ▪ La búsqueda y entrevista de empleo 	Identifica necesidades y establece metas y objetivos al diseñar su plan de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación del trabajo diario y manejo del estrés en la oficina ▪ Calidad del servicio al cliente 	Trabaja en equipo contribuye al esfuerzo del grupo empresarial.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como mantener y conservar el empleo 	Desarrolla las destrezas de empleabilidad necesarias para competir en una economía global que le permitan obtener, retener y progresar en un empleo o auto emplearse.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El estudiante como aprendiz de por vida 	Reconoce la importancia que tiene el mantenerse actualizado en su campo ocupacional por lo cual se convierte en un aprendiz continuo.
	Domina las destrezas básicas académicas y ocupacionales de un currículo basado en competencias que facilite su integración al mundo del trabajo.

CALENDARIO DE PROGRESO EN EL MÓDULO

DÍAS / SEMANAS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
1	Introducción al curso	Introducción al curso	Visión e Introducción a la Administración de Documento	Visión e Introducción a la Administración de Documento	Visión e Introducción a la Administración de Documento
2	Visión e Introducción a la Administración de Documentos	La Ética y la Leyes en la Administración de Documentos	La Ética y la Leyes en la Administración de Documentos	La Ética y la Leyes en la Administración de Documentos	La Ética y la Leyes en la Administración de Documentos
3	La Ética y la Leyes en la Administración de Documentos	Aspectos Básicos de los Sistemas de Archivo	Aspectos Básicos de los Sistemas de Archivo	Sistema alfabético y numérico	Sistema por asunto y geográfico
4	Sistema electrónico	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos
5	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	Reglas para Codificar y Alfabetizar Nombres de Individuos	La Oficina moderna: Ambiente y equipo
6	La Oficina moderna: Ambiente y equipo	La Oficina moderna: Ambiente y equipo	La Oficina moderna: Ambiente y equipo	La Oficina moderna: Ambiente y equipo	La imagen del profesional administrativo y relaciones interpersonales
7	La imagen del profesional administrativo y relaciones interpersonales	La imagen del profesional administrativo y relaciones interpersonales	Arreglos de viaje	Arreglos de viaje	Arreglos de viaje
8	Arreglos de viaje	Planificación de reuniones y conferencias	Planificación de reuniones y conferencias	Planificación de reuniones y conferencias	Responsabilidad es financieras
9	Responsabilidad es financieras	Responsabilidad es financieras	La búsqueda y entrevista de empleo	La búsqueda y entrevista de empleo	La búsqueda y entrevista de empleo
10	El primer día de trabajo	El primer día de trabajo	Como mantenerse en el empleo	Como mantenerse en el empleo	El estudiante como aprendiz de por vida

LECCIONES

Lección 1. Visión e introducción a la Administración de Documentos

Objetivos:

1. Definir la terminología relacionada con la administración de documentos.
2. Indicar la importancia del proceso de la comunicación y de la información.
3. Reconocer los medios para conservar la información.
4. Explicar la importancia de los documentos y clasificarlos por categorías.

Introducción a la administración de documentos y su importancia

La comunicación es la base de las instituciones. Por medio de la comunicación se crea la institución de la familia, así como las instituciones sociales, religiosas, políticas, comerciales y culturales. La **comunicación** es el proceso que permite el intercambio de ideas, actitudes y sentimientos. Las instituciones utilizan la comunicación para intercambiar información y, así, lograr sus propósitos.



La **información** es un activo esencial para que una institución pueda funcionar, y está compuesta de datos numéricos, alfabéticos o de símbolos que representan conceptos o ideas. La información es vital para que la gerencia pueda llevar a cabo funciones básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar. Sirve como referencia y es la base para tomar decisiones. La efectividad de las decisiones dependerá de que éstas se tomen basadas en información completa, relevante y al día y que se pueda tener acceso a esta información en el momento preciso.

Un **documento** es cualquier clase de dato o información que se conserva en forma oral, escrita o visual. La información contenida en un documento puede ser producida o recopilada por personas o máquinas. Los documentos pueden ser de diferentes categorías y estar en diferentes medios.



Tipos de documentos y medios para conservarlos

Tipos de documentos	Medios
Cartas, memorandos, informes, estados financieros, facturas, cheques, licencias, solicitudes, manuales, actas de reuniones, planos, presupuestos, libros, revistas, catálogos, mapas, documentos legales, fotografías trabajos de arte, cotizaciones, entre otros.	Papeles, cintas magnéticas, fotos, videocintas, audio cintas, USB, tarjetas de memoria, discos duros de computadoras, CD, DVD, entre otros.

Métodos para conservar información

Nombre	Descripción	Ejemplo
Gancho o espigón	Placa o base de metal con un gancho o clavo para colocar ciertos documentos temporalmente.	
Nido de paloma	Mueble con varias divisiones para colocar, guardar o clasificar papeles en posición horizontal.	
Carpeta acordeón	Carpeta plegable con varias divisiones que pueden estar clasificadas alfabéticamente, en forma numérica, por los meses del año o por los días del mes.	
Archivo horizontal	Mueble con gavetas a las que se le asignan letras.	
Archivo caja	Caja de cartón para archivar cartas y otros documentos en papel en forma horizontal.	
Tabla Shannon	Tabla con una plancha de presión o gancho para sostener los papeles. Lleva el nombre de su inventor.	

Nombre	Descripción	Ejemplo
Archivo vertical	Gabinete con gavetas en las cuales los documentos se archivan en carpeteas.	
Archivo lateral	Gabinete o gaveta que sostiene las carpetas y el papel en posición lateral.	
Archivo electrónico	La información se conserva en dispositivos y se archiva y procesa por medio de una computadora.	

Administración de documentos: su importancia para las instituciones

- Los nuevos sistemas y tecnologías no sólo facilitan la comunicación y el manejo de documentos, sino que también les son útiles a las instituciones para expandir sus operaciones y abrir nuevos mercados.
- Un **sistema** es un conjunto de pares, reglas o principios relacionados entre sí que funcionan coordinadamente para realizar actividades esenciales y lograr metas.
- **Tecnología** es el conjunto de instrumentos, conocimientos y procedimientos que combinados adecuadamente sirven a determinado propósito.

Administración de documentos



La **administración de documentos** es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación de los diferentes documentos, así como su mantenimiento, conservación temporera, localización, protección, control, uso y disposición o conservación permanente.

La tarea de archivar documentos constituye una fase esencial en la administración de éstos. **Archivar** es el arte de conservar en orden, debidamente agrupados y protegidos, los documentos pertenecientes a un individuo, firma, asunto o zona geográfica. El propósito principal de archivar es facilitar la localización de los documentos y el uso de la información cuando se necesite.

Importancia de los documentos

De base para tomar decisiones y planificar el futuro

- Es importante que la información esté al día y completa para que ésta se pueda proveer al menor costo posible y a tiempo a quienes la necesitan para tomar decisiones y verificar información.

Como evidencia

- Tanto a los individuos como a las instituciones se les presentan situaciones que hacen necesario probar la certeza de un hecho. Algunos documentos son esenciales para comprobar el pago de ciertas obligaciones y reclamar derechos, como los es el caso de garantía de un producto o servicio, o bien para justificar acciones.

Para propósitos de impuestos

- Los individuos y las instituciones necesitan conservar registros completos, detallados y exactos para el pago de impuestos. Mantener estos registros promueve ahorros en el pago de impuestos.

Fundamento o base en procedimientos legales

- Los documentos también sirven como evidencia y protección en procesos legales ante los tribunales o en la reclamación de ciertos derechos.

Cumplir con requisitos legales

- Cada país cuenta con leyes o estatutos que establecen el tipo de información que se debe conservar y el tiempo mínimo durante el cual hay que mantener ciertos documentos. En Puerto Rico, varias leyes regulan el tiempo que se deben conservar ciertos documentos.

Base histórica

- El valor histórico de los documentos es otro de los factores que determina la necesidad de conservarlos. El simple hecho de que un documento no tenga valor financiero o legal y lleva años en los archivos no es determinante para que se descarte. Por ejemplo, el contenido de un documento puede ser evidencia del desarrollo de la institución o servir de fuente de referencia en investigaciones. También se emplea para justificar cambios en reglas, productos y servicios, para reclamar derechos y hasta para las relaciones públicas.

Clasificación de los documentos de acuerdo con su valor

El valor de los documentos es el criterio básico que debe tomarse en cuenta para establecer las normas y procedimientos para su manejo, uso y protección. El valor de un documento también sirve para determinar el tiempo de retención.

Documentos vitales <ul style="list-style-type: none">▪ Son trascendentales para las instituciones y los individuos.▪ Su pérdida conlleva consecuencias que afectan la estabilidad de la institución y hasta su existencia.▪ Incluyen fórmulas secretas, contratos, títulos de propiedad, planos, licencias de programas de computadoras, testamentos, pasaportes y actas de reuniones.▪ Requieren protección especial.▪ No deben destruirse mientras estén vigentes	Documentos importantes <ul style="list-style-type: none">▪ Son necesarios para el funcionamiento normal de las operaciones y para la continuidad de las instituciones.▪ Incluyen ciertos permisos, patentes, órdenes de compra, facturas, cuentas por cobrar, registros de inventarios y otros documentos financieros.▪ Se pueden reemplazar, pero ocasionan muchos contratiempos, pérdida de tiempo, demoras y otros problemas.
Documentos útiles <ul style="list-style-type: none">▪ Su utilidad es temporal, pero son necesarios para las operaciones diarias.▪ Incluyen correspondencia general, memorandos y estados de cuentas.▪ Se pueden reemplazar a un costo bajo, pero ocasionan ciertos contratiempos.	Documentos no esenciales <ul style="list-style-type: none">▪ Su valor es de corta duración, pues contienen información rutinaria.▪ Incluyen anuncios, invitaciones, hojas de trámite, solicitudes rutinarias y material publicitario.▪ Se pueden destruir tan pronto se tramitan.

Retos y oportunidades en la administración de documentos

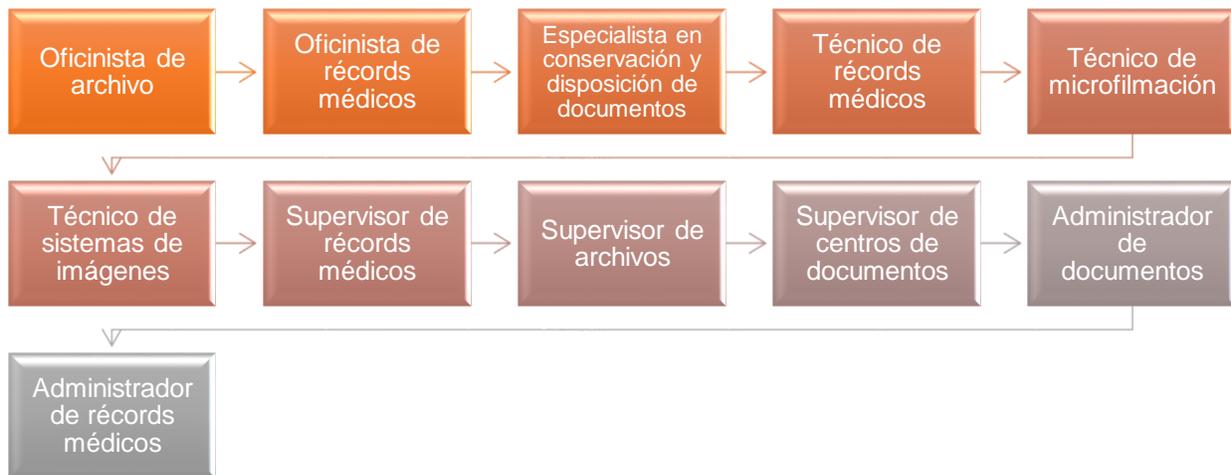
La administración de documentos, en todas sus fases, representa retos y oportunidades de empleo para el profesional de oficina. Este personal maneja uno de los activos más valiosos de la empresa: la información.

La responsabilidad del manejo, uso, conservación, protección y control de los documentos en las oficinas debe recaer en personas competentes, con conocimientos en la materia y valores éticos.

Para manejar eficazmente los documentos se requiere poseer conocimientos sobre:

- Las reglas para la codificación y alfabetización de documentos.
- Los diferentes sistemas de archivo: alfabético, numérico, geográfico y por asunto.
- Las guías y procedimientos para manejar, archivar, conservar y prestar documentos.
- Las leyes que rigen el manejo, uso y conservación de documentos.
- El manejo de programas de computadoras, como los programas de procesamiento de texto, de base de datos y otros.
- Equipos y sistemas comerciales para el archivo, disponibles en el mercado.

Especialidades en el campo de la administración de documentos



Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. Proceso que permite el intercambio de ideas, actitudes y sentimientos.
 - a) Comunicación
 - b) Información
 - c) Archivar
 - d) Administración de documentos

2. Arte de conservar en orden, debidamente agrupados y protegidos, los documentos pertenecientes a un individuo, firma, asunto o zona geográfica.
 - a) Documento
 - b) Administración de documentos
 - c) Archivar
 - d) Información

3. Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación de los diferentes documentos, así como su mantenimiento, conservación temporera, localización, protección, control, uso y disposición o conservación permanente.
 - a) Información
 - b) Comunicación
 - c) Archivar
 - d) Administración de documentos

4. Son transcendentales para las instituciones y los individuos, ya que su pérdida conlleva consecuencias que afectan la estabilidad de la institución y hasta su existencia.
 - a) Documentos no esenciales
 - b) Documentos vitales
 - c) Documentos Importantes
 - d) Documentos útiles

5. Son necesarios para el funcionamiento normal de las operaciones y para la continuidad de las instituciones.
 - a) Documentos no esenciales
 - b) Documentos vitales
 - c) Documentos Importantes
 - d) Documentos útiles

6. Son necesarios para las operaciones diarias y su utilidad es temporal.
 - a) Documentos no esenciales
 - b) Documentos vitales
 - c) Documentos Importantes
 - d) Documentos útiles

7. Cartas, memorandos, informes, estados financieros, facturas, cheques, licencias, solicitudes, manuales, actas de reuniones son ejemplos de:
 - a) Tipos de documentos
 - b) Medios para conservar los documentos

8. Papeles, cintas magnéticas, fotos, videocintas, audio cintas, USB, tarjetas de memoria, discos duros de computadoras, CD, DVD son ejemplos de:
 - a) Tipos de documentos
 - b) Medios para conservar los documentos

Lección 2. La ética y las leyes en la administración de documentos

Objetivos:

1. Mencionar las características básicas y de un profesional de oficina.
2. Definir las guías y principios que deben regir la conducta del profesional que tiene responsabilidad del manejo de la información
3. Explicar diferentes leyes que regulan el uso y manejo de la información.
4. Señalar las implicaciones de las leyes en las personas que manejan los documentos.

Características del personal de oficina y aspectos éticos que rigen el manejo de información

El personal que tiene responsabilidades relacionadas con la administración de documentos debe cultivar y poner de manifiesto características básicas y valores éticos acordes con dichas responsabilidades. El personal de oficina se distingue por determinadas características básicas, que a la vez enaltecen la imagen profesional y fortalecen la confianza del público en la institución que representa.



Aspectos éticos

Mucha información manejada en las oficinas es confidencial o de naturaleza sensitiva. Esto incluye los planes y proyecciones de los negocios, las finanzas, los diseños, la información de los empleados y las nóminas. Las instituciones buscan que sus empleados sean prudentes en el manejo y uso de esa información.

El público, a su vez, espera que las instituciones gubernamentales o privadas manejen la información con discreción y que respeten sus derechos y su privacidad. Por tal razón, las instituciones están obligadas seleccionar con sumo cuidado el personal de oficina. Es necesario establecer y mantener por escrito normas claras y precisas con respecto a la conducta de los empleados y al manejo y uso de la información de los clientes y de la institución en general.



Guías para la conducta ética del profesional en el manejo de información:

- Proteger adecuadamente la información y los asuntos de naturaleza confidencial y de otra índole que puedan afectar la imagen, las ganancias y el bienestar de la institución para la que labora.
- Mantener la exactitud en la información y no alterarla.
- Respetar y proteger la privacidad de la información de los individuos o de las instituciones y no proporcionarla, en forma alguna, a personas no autorizadas.
- No curiosear en los archivos manuales o en los computadorizados de otros empleados o departamentos.
- Manejar cuidadosamente y con suma discreción la información relacionada con la propiedad intelectual.

Principios éticos que deben regir la conducta del profesional de oficina en su ambiente de trabajo:



Respetar los derechos de los demás y la propiedad ajena. Esto incluye no utilizar los servicios del correo electrónico y otros sistemas, equipo y materiales de la empresa para asuntos personales.



No copiar o utilizar programas de computadoras sin la autorización correspondiente de su autor o de la compañía que los produce.



Cumplir con los horarios de trabajo establecidos y ser puntual en la llegada y la entrega de los trabajos y de la información requerida.



Cumplir con las normas establecidas y la política de la empresa.



Mantener las promesas hechas y cumplir con las obligaciones.



Ser fiel a sus propios principios.



Demostrar lealtad al ayudar a preservar la propiedad física e intelectual que pertenece a la empresa.



Usar el tiempo productivamente y ser diligente cuando atienda los asuntos que están bajo su atención.

Disposiciones legales en la administración de documentos

Cada país, estado o territorio decreta sus propias leyes o estatutos. Muchas de las leyes o estatutos regulan el uso que se le da a cierta información. Otro grupo de leyes establece normas específicas relativas al tiempo mínimo en que las instituciones privadas o gubernamentales deben conservar ciertos documentos y cómo deben hacerlo.



Es importante que el personal responsable del manejo y conservación de documentos conozca lo que establecen las leyes de su país en relación con los aspectos mencionados y con los documentos que procesan y manejan en su centro de trabajo. El desconocimiento de estas leyes y las fallas en su cumplimiento producen, a las instituciones, serios problemas, los cuales resultan costosos y afectan su imagen.

Leyes que regulan la privacidad, el uso y el manejo de la información



A continuación, se mencionan algunos aspectos de leyes que protegen los derechos de los individuos y de las instituciones y que regulan el uso y manejo de la información. Algunas de estas leyes fueron aprobadas por el Congreso de Estados Unidos de América y otros son del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Ley de Privacidad de Información 1974

- El propósito de esta ley es proteger la privacidad de cada individuo.
- Controla la información de las personas, que puede estar accesible a otras.
- Se requiere la autorización de la persona para que las instituciones tengan acceso a su información privada.

Ley de Libertad de Acceso de la Información Personal de 1979

- Garantiza el derecho de los individuos a conocer y solicitar la información que sobre ellos se mantiene en los archivos de oficinas de abogados, en los tribunales de justicia, oficinas médicas, hospitales, servicios dentales o psiquiátricos, entre otros.
- También les garantiza el derecho a leer la información personal que se halla en las oficinas de consejeros, instituciones educativas, instituciones de crédito y en sus expedientes de empleo.

Ley de Privacidad para las Comunicaciones Electrónicas de 1986

- Protege la privacidad de las comunicaciones electrónicas y la comunicación por medio de teléfono celular.
- Prohíbe grabar las comunicaciones sin autorización de las partes.
- Sin embargo, les da derecho a los patronos a leer, escuchar y borrar mensajes personales que reciben o envían sus empleados por medio de los sistemas electrónicos de la empresa.

Ley HIPPA de 1996, efectiva en 2003

- Uno de los propósitos de esta ley es garantizar la privacidad y seguridad de la información relacionada con la salud de los individuos.
- Aplica a los proveedores de servicios de salud, planes médicos y agencias de facturación de planes médicos.

Ley de Informes Justos en Materia de Crédito de 1971

- Tiene como fin proteger a los consumidores contra la divulgación de datos erróneos y obsoletos, y regular el acceso a información de crédito.
- Asegura que las agencias informadoras que suministran datos acerca de los consumidores ejerzan sus responsabilidades de forma justa y equitativa.
- Las agencias pueden proveer información de crédito sólo si cuentan con la autorización de los consumidores.

Ley de Programas de Computadoras de 1980

- Establece expresamente que los programas de computadoras están protegidos por la Ley de Propiedad Intelectual.
- En virtud de esta ley, es ilegal copiar o distribuir copias de programas de computadora sin la debida autorización del titular de los derechos de autor.
- Los violadores de esta ley pueden ser procesados por cargos civiles y criminales.

Leyes que regulan la conservación de documentos

Existen varias leyes que regulan la clase de documentos que se deben conservar, así como el modo y el tiempo de retención de documentos públicos y privados.

Ley de Administración de Documentos Públicos de Puerto Rico

- También conocida como la Ley Número 5.
- Se creó con el objeto de establecer un programa sistemático de conservación de documentos de valor histórico, legal, administrativo o informativo.
- Otro de sus fines es eliminar documentos que carecen de valor permanente y que ha perdido su utilidad administrativa.

Ley de Reforma y Control de Inmigración de Estados Unidos de América

- Establece que todo patrono que contrate a un empleado debe llenar la Forma 1-9, conocida como Verificación de Elegibilidad para el Empleo.
- El patrono, según esta ley, debe conservar esta forma por tres años a partir de cuándo se recluta al empleado, o por un año después que éste cesa ese trabajo.

Ley 44. Prohibición de Discriminara Personas Impedidas (1985)

- Esta ley prohíbe la discriminación en el trabajo contra personas con impedimentos físicos o sensoriales; entre éstos están la falta de visión o de audición.
- Establece que los documentos relacionados con los exámenes médicos de cada empleado se deben mantener separados de los demás documentos de su expediente.

Ley de Compensación por Accidentes del Trabajo de Puerto Rico (0935)

- Establece que el patrono está obligado a llevar un registro de los empleados en su empresa, en el cual es necesario anotar la edad, el sexo, la naturaleza de su trabajo y el sueldo que se ha pagado.
- Si el patrono no cumple con este requisito, incurrirá en un delito.
- Es importante contar con copia de informes de accidentes ocurridos en el trabajo.

Reglamento 7-200, promulgado en la Ley 96 de Puerto Rico de 1956

- Aplica al sector privado o corporaciones públicas que operan como sector privado.
- Indica que todo patrono deberá conservar durante un período no menor de tres años o por el término que establezca alguna ley especial, las nóminas, registros, permisos, convenios colectivos y cualquier otra constancia que lleve con respecto a sus trabajadores.

Reglamento 23 de Departamento de Hacienda de Puerto Rico (1988)

- Señala que el Departamento de Hacienda podrá disponer de los documentos de naturaleza fiscal después de transcurridos 10 años.
- El Departamento de Hacienda recomienda que los patronos privados conserven las planillas, nóminas y cualquier otro documento de naturaleza fiscal por ese mismo período y hasta por dos o tres años más, a menos que alguna ley disponga un período mayor.

Otras leyes que regulan el tiempo de conservación de los documentos en PR

- Ley de Derechos Civiles
- Ley de Normas Razonables de Trabajo
- Ley Federal de Contribución de Seguros
- Ley Federal de Compensación por Desempleo
- Ley para la Seguridad y la Salud en el Empleo

Recomendaciones para evitar repercusiones de las leyes

- Verificar bien quiénes solicitan información y si tienen derecho a saber.
- Ser cuidadoso al ingresar la información.
- Verificar con cuidado la exactitud de la información que mantienen y la que proporcionan.
- Verificar qué personas están autorizadas para tener acceso a la información.
- Mantener un registro de las firmas de las personas a las que se les proveyó la información protegida por la ley.
- Utilizar programas de computadoras con las licencias correspondientes. Proteger adecuadamente las licencias.
- Mantener un registro con el número de licencias y la descripción de los programas utilizados en la oficina.
- Establecer normas claras y precisas con respecto al control de acceso a la información y los procedimientos que deben seguirse cuando alguna persona solicita consultar la información.
- Establecer períodos de retención tomando en cuenta las disposiciones de las leyes respecto de la conservación de documentos.
- Crear formularios para facilitar los trámites en la inspección de expedientes confidenciales.
- Conservar en cada expediente de naturaleza confidencial o sensitiva, una relación de las personas que han inspeccionado o tenido acceso a ese expediente, el propósito y la fecha.
- Controlar la asignación del código de acceso a los empleados con derecho a consultar la información sensitiva.
- La consulta de expedientes confidenciales se debe hacer en presencia de un empleado, de preferencia de nivel gerencial.
- Asegurarse de que los archivos confidenciales:
 - NO se saquen del área de archivo.
 - NO se copien para entregar copia a otras personas.
 - NO los envíen al archivo central.
 - SE conserven bajo llave.

Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. El profesional de oficina debe conocer las leyes que regulan el uso y manejo de la información.
 - a. Cierto
 - b. Falso

2. El desconocimiento de las leyes y las fallas en el cumplimiento de éstas no representan para las instituciones serios problemas.
 - a. Cierto
 - b. Falso

3. Establece que es ilegal copiar o distribuir copias de programas de computadora sin la debida autorización del titular de los derechos de autor.
 - a. Ley de propiedad intelectual
 - b. Ley de programas de computadora
 - c. Ley HIPPA

4. Garantiza el derecho de los individuos a conocer y solicitar la información que sobre ellos se mantiene en los archivos.
 - a. Ley de privacidad de información
 - b. Ley de libertad de acceso a la información personal
 - c. Ley de privacidad para las comunicaciones electrónicas

5. Controla la información de los individuos que puede ser consultada por otras personas.
 - a. Ley de privacidad de información
 - b. Ley de libertad de acceso a la información personal
 - c. Ley de privacidad para las comunicaciones electrónicas

Lección 3. Aspectos básicos de los Sistemas de Archivo

Objetivos:

1. Indicar cómo se clasifican los documentos de acuerdo con los sistemas de archivo alfabético, numérico, geográfico y por asunto.
2. Explicar cómo se rotulan los expedientes de acuerdo con los diferentes sistemas para la clasificación de documentos.
3. Diferenciar entre el sistema de archivo manual y el sistema electrónico.
4. Explicar las fases en el ciclo de vida de un documento.

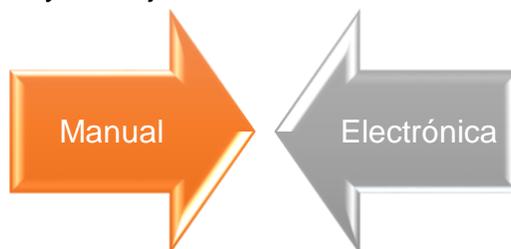
Sistemas para la clasificación de documentos

Las instituciones usan diferentes sistemas para clasificar y ordenar sus documentos.

La organización se hace de acuerdo con el sistema:



La creación, mantenimiento y manejo de los documentos se lleva a cabo en forma:



Sistema alfabético

- Los documentos se clasifican y archivan por los nombres de los corresponsales; éstos son individuos o instituciones.
- Se utiliza mucho en las organizaciones cívicas, culturales y comerciales.
- Se usa para clasificar los nombres en las páginas de la guía telefónica.
- Es la base de los demás sistemas para la clasificación de documentos.



Sistema numérico

- Se organizan de acuerdo con los números asignados a los corresponsales, los asuntos o las zonas geográficas.
- Es útil cuando el volumen de corresponsales es alto y cuando la naturaleza de los documentos que se van a archivar es similar.
- Se utiliza mucho en instituciones financieras y en compañías de seguros.



Sistema por asunto

- Se clasifican por tema o tópico que tratan.
- Se emplea en instituciones educativas y en empresas mercantiles y constructoras.
- Es el sistema que se utiliza en las páginas amarillas de la guía telefónica.



Sistema geográfico

- Se clasifican, en primer término, por las zonas geográficas de donde proceden los corresponsales y, en segundo término, por los nombres de los corresponsales.
- Las organizaciones que cubren muchos territorios, regiones o pueblos organizan parte de sus archivos por zonas geográficas y asignan a sus representantes de ventas de acuerdo con esos pueblos o regiones.
- Las instituciones que prestan servicio de energía, telefonía, distribución de agua y cable-televisión, entre otros, también utilizan este sistema.

Rotulación de los expedientes de acuerdo con los diferentes sistemas de archivo

Sistema de archivo	Ejemplos de rótulos
Alfabético Los expedientes se rotulan con los nombres de los individuos o instituciones.	FERNÁNDEZ LUIS ENRIQUE
	LA ESQUINA FAMOSA
Sistema por Asunto Los rótulos corresponden a los nombres de los temas.	SOLICITUDES DE EMPLEO CONTABLES
	SUBASTA DE EQUIPO DE OFICINA
Sistema Numérico El rótulo corresponde al número asignado al individuo, organización o asunto.	581-92-7247
	2002-1495-81
Geográfico El rótulo indica los nombres de las localidades y luego el nombre de corresponsal.	PUERTO RICO CATAÑO BACARDÍ CORPORATION
	VENEZUELA CARACAS IMPORTADORA NACIONAL

Sistema manual

Consiste en un conjunto de principios, reglas y procedimientos que se siguen en la clasificación, uso, manejo y conservación de los documentos, principalmente en papeles, y de acuerdo con el plan establecido. Los expedientes se mantienen en carpetas que se colocan en gabinetes de archivo. Un **expediente** es el conjunto de todos



los documentos correspondientes a un individuo, asunto o negocio. También puede ser una recopilación de anotaciones relacionadas con una persona, institución o asunto.

Un **archivo** es un grupo de expedientes de una misma naturaleza. Por ejemplo, a todos los expedientes de los empleados de una compañía, empresa o institución debidamente agrupados se les conoce como el archivo de empleados. Para identificar cada expediente se utiliza el **rótulo**, que es el letrero con el que se identifica un expediente o una sección del archivo. Puede contener un nombre, un número o un asunto. Una **base de datos** es una compilación de información de una misma naturaleza, que se puede organizar en tablas por filas y columnas.

Sistema electrónico

Es aquel en el que se procesa, maneja, conserva y comunica la información, de una



forma lógica, por medio de máquinas electrónicas o computadoras. Los componentes de un sistema de archivo electrónico son la computadora, el sistema operativo y los programas de aplicación. Los sistemas electrónicos facilitan el manejo de bases de datos.

Medios electrónicos donde se guarda información

- Disco duro (de la computadora o externo)
- Memorias USB
- Soluciones en la nube (DropBox, Google Drive, OneDrive)
- Discos compactos (CD, DVD)

Ciclo de los documentos

Es la serie de fases por las que pasa un documento desde su creación hasta su disposición final. Varía de acuerdo con el valor de los documentos.



Creación o recibo

Un documento se crea cuando se mecanografía, se prepara un borrador a mano, se dicta a una persona, al ordenador o a otro equipo. También se crea al llenar un formulario. Los documentos se reciben por servicio postal o por cualquier sistema de comunicación electrónica.



Distribución



Consiste en hacerlos llegar a las personas que necesitan la información. La distribución es interna o externa. Los documentos se distribuyen por medio del servicio postal, por correo electrónico o por correo interno. El medio que se utilice dependerá de la rapidez con que deba llegar el mensaje o documento al destinatario.

Uso

Es importante mantener un sistema de archivo organizado de tal forma que provea a los usuarios la información tan pronto la necesiten. El sistema debe, a su vez, evitar que la información llegue a personas no autorizadas y éstas hagan uso indebido de ella. Los sistemas computadorizados con servidores proveen para que la información del sistema sea más accesible al usuario.



Archivo y protección

Es necesario archivar los documentos con sumo cuidado, pues los descuidos causan contratiempos cuando se buscan. Los documentos se pueden conservar en papel o archivos electrónicos. Se archivan siguiendo reglas y procedimientos específicos para su codificación y alfabetización.



Cada institución establece las medidas necesarias para conservar y proteger los documentos con algún valor durante su vida útil. Hay que conservar los documentos bajo condiciones ambientales adecuadas, a fin de que estén protegidos del deterioro o pérdida.

Localización y reutilización



La verdadera razón básica para conservar los documentos es que éstos se necesitarán en el futuro. Es importante establecer un buen sistema de cargo y seguimiento a fin de saber qué documentos están prestados.

En sistemas computadorizados se utilizan servidores que permiten que los empleados que tienen que hacer uso de cierta información puedan tenerla disponible desde su computadora.

Transferencia

Proceso mediante el cual se pasa a áreas menos accesibles documentos que ya no se necesitan con frecuencia. De esta forma los documentos activos se separan de los inactivos, se facilita la búsqueda en los archivos activos y disminuye el uso de espacio.



Disposición final



Es necesario que las instituciones tengan un plan claramente establecido para disponer periódicamente de los documentos que ya no tienen ningún valor para sus operaciones. El plan se debe basar en las disposiciones legales, la utilidad de los documentos para la institución y su valor histórico. Se debe ser cuidadoso con el manejo de los documentos que tienen carácter confidencial.

Conservación permanente

Hay documentos que por ser de valor permanente se deben conservar como se hace con los documentos históricos. Otros se conservan permanentemente por disposiciones legales. En el plan de transferencia, retención y disposición, es necesario establecer qué tipo de documentos se debe conservar permanentemente, en qué áreas o lugares y qué protección especial se les dará.



Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. Conjunto de todos los documentos correspondientes a un individuo, asunto o negocio.
 - a. Archivo
 - b. Expediente
 - c. Base de datos

2. Es aquel en el cual los documentos se clasifican y archivan por los nombres de los corresponsales; éstos son individuos o instituciones.
 - a. Sistema alfabético
 - b. Sistema geográfico
 - c. Sistema numérico
 - d. Sistema por asunto

3. Es aquel en el cual los documentos se organizan de acuerdo con los números asignados a los corresponsales, los asuntos o las zonas geográficas.
 - a. Sistema alfabético
 - b. Sistema geográfico
 - c. Sistema numérico
 - d. Sistema por asunto

4. Es aquel en el cual los documentos se clasifican, en primer término, por la zona geográfica de la proceden los corresponsales.
 - a. Sistema alfabético
 - b. Sistema geográfico
 - c. Sistema numérico
 - d. Sistema por asunto

5. Es aquel en el cual los documentos se clasifican por tema o tópico que tratan.
 - a. Sistema alfabético
 - b. Sistema geográfico
 - c. Sistema numérico
 - d. Sistema por asunto

6. La información se conserva básicamente en papeles; los expedientes se mantienen en carpetas y las carpetas en gabinetes de archivo.
 - a. Sistema manual
 - b. Sistema electrónico

7. La información se procesa, maneja y transmite por medio de máquinas electrónicas o computadoras.
 - a. Sistema manual
 - b. Sistema electrónico

8. Identifica la fase del ciclo de vida del documento que corresponde: un documento se crea al mecanografiarlo; al preparar un borrador a mano y al llenar un formulario
 - a. Creación o recibo
 - b. Distribución
 - c. Uso
 - d. Archivo y protección

9. Identifica la fase del ciclo de vida del documento que corresponde: consiste en hacerlos llegar a las personas que necesitan la información. Puede ser interna o externa por correo interno o por mensajero, servicio postal o correo electrónico.
 - a. Creación o recibo
 - b. Distribución
 - c. Uso
 - d. Archivo y protección

10. Identifica la fase del ciclo de vida del documento que corresponde: es importante mantener un sistema de archivo organizado de tal forma que provea a los usuarios la información tan pronto la necesiten.
 - a. Creación o recibo
 - b. Distribución
 - c. Uso
 - d. Archivo y protección

Lección 4. Tarjeteros y formularios



Objetivos:

1. Definir la terminología relacionada con los tarjeteros y formularios.
2. Mencionar la importancia de los tarjeteros para el beneficio de las instituciones.
3. Identificar los tipos de tarjeteros y sus usos en la oficina moderna.
4. Explicar el propósito de los formularios.

Introducción

La información es esencial para que las organizaciones puedan funcionar. Los documentos pueden clasificarse en tres categorías: **correspondencia, tarjetas o fichas de registro y formularios comerciales**. Los registros hechos en tarjetas, los formularios y la correspondencia son importantes para realizar las operaciones diarias de las instituciones y su buen funcionamiento. Las tarjetas y los formularios se utilizan en el manejo y comunicación de datos. La correspondencia se emplea para el manejo y comunicación de información narrativa. La información conservada en tarjetas, formularios y correspondencia se pueden registrar, procesar, transmitir y conservar en medios electrónicos.

Tarjetas o Fichas de Registro

Son piezas pequeñas de cartulina en las que se anota, de manera breve y lógica, cierta información. Las tarjetas facilitan la clasificación, conservación, manejo de los datos. Los registros en tarjetas se conservan en tarjeteros, conocidos como ficheros. Las bases de datos conservadas en tarjeteros o en sistemas electrónicos son utilizados por el personal gerencial y el de apoyo administrativo, los representantes de ventas, los bibliotecarios, las amas de casa y los miembros de distintas organizaciones.

Usos de los tarjeteros

Los tarjeteros tienen muchos usos comerciales y personales. Se utilizan como medio para clasificar, conservar y transmitir gran variedad de información. Se pueden organizar diferentes archivos de tarjetas con información de empleados, clientes, proveedores, etc. También se organizan tarjeteros para llevar registros de inventarios, mantener cuentas

de clientes, clasificar nombre de libros o de autores, y conservar recetas de cocina, entre otros.

Ventajas de los récords en tarjetas
• Se pueden añadir o cambiar información preparando una nueva tarjeta.
• La información se puede eliminar destruyendo la tarjeta vieja.
• La información se puede organizar y reorganizar en cualquier orden: alfabético, geográfico, numérico o por asunto.
• Varios empleados pueden usar un grupo de tarjetas simultáneamente.

Propósito de los tarjeteros

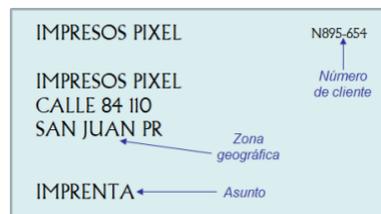
Los tarjeteros se organizan con tres propósitos básicos:

- Proveer información de referencia
- Registros acumulativos de anotaciones o asientos
- Recordatorios de asuntos pendientes

De acuerdo con estos propósitos se conocen como tarjeteros índices, tarjeteros de asiento y tarjeteros cronológicos.

Tarjetero índice

Es un archivo de tarjetas que se utiliza para proveer ciertos datos, como el nombre, la dirección, el número de correo electrónico, el número de teléfono y de cuenta y otra información básica de los corresponsales. Los tarjeteros



índices son aquellos archivos de tarjetas que se utilizan para proveer información de referencia relativa a dónde localizar los expedientes o cierta información, o que sirven para proveer ciertos datos. Por ejemplo: tarjetero de direcciones de clientes, etc. La información que se registra en estas tarjetas no cambia con frecuencia.

Tarjetas de asiento o anotaciones

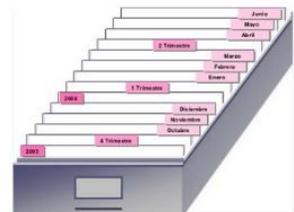
Fecha	Importe	Abono	Saldo

Son aquellas en las que continuamente se registra o anota información. Éstas se consideran registros independientes. También proveen información de referencia. A diferencia de los índices, la información que se registra en las tarjetas de asiento cambia con frecuencia. Las tarjetas de asientos se utilizan mucho en aquellos negocios que mantienen una gran cantidad de productos, de clientes o de datos a los que hay que hacer referencia frecuentemente. Por ejemplo, la ilustración presenta una tarjeta de asiento que utilizan algunas empresas que venden mercancía bajo el plan de “mercancía separada”

o “layaway”. Otro ejemplo, es la tarjeta con información del personal para la preparación de nóminas. En las mismas se anota información como, el nombre, edad, número de dependientes, tasa regular, tasa por hora extra, puesto que ocupa, fecha de empleo y otros datos.

Tarjeteros cronológicos

Sirven de recordatorio de asuntos pendientes y para dar seguimiento a otros, como los documentos o expedientes prestados, pagos pendientes, asuntos en proceso reuniones.



Tipos de tarjeteros

Tarjeteros verticales de tarjetas

Las tarjetas descansan en el borde inferior. No requieren carpetas porque cada tarjeta es un récord independiente que contiene información relativa a un individuo, organización, tópico o producto. La información clave para archivar y localizar las tarjetas se anota en el borde superior. Las tarjetas descansan en su borde inferior. No hay que retirar las tarjetas para ver la información que contienen.





Tarjeteros visibles

Las tarjetas se colocan en posición plana, descansando unas sobre otras, de tal forma que la información clave en cada una de ellas se pueda leer sin necesidad de retirarlas del tarjetero. En estas tarjetas la información clave se anota en el borde inferior que sobresale de la tarjeta anterior. Las tarjetas quedan en forma escalonada unas sobre otras. Los tarjeteros visibles se utilizan cuando es esencial que la información se localice de inmediato.

Para organizar un archivo vertical de tarjetas se requiere un tarjetero, las guías y las tarjetas.

El tarjetero

Éste consiste en una caja o gaveta pequeña donde se colocan las tarjetas que contiene la información correspondiente a individuos, firmas comerciales, asuntos, productos y otros. Para clasificar las tarjetas dentro del tarjetero y para facilitar su ordenación y localización se necesitan guías.



Para organizar un archivo vertical de tarjetas, se requiere un tarjetero, las guías y las tarjetas.

Las guías

Son tarjetas indicadoras y están hechas de un material fuerte y resistente. Estas son esenciales para dividir la gaveta o el tarjetero en diferentes secciones. Cada guía se coloca al principio de la sección a la que pertenece. Las guías indican dónde se deben archivar o localizar las tarjetas. Además, éstas les dan cuerpo y sostén a las tarjetas. Se recomienda una guía por cada 25 a 50 tarjetas.



Las pestañas

Las guías tienen una pestaña o proyección en su parte superior para localizar con más facilidad la sección buscada. Las pestañas pueden estar en diferentes posiciones de acuerdo con los cortes o tamaños de la pestaña.



El rótulo



El rótulo es lo que aparece impreso o el título que se escribe en la pestaña superior de cada guía. El mismo puede ser una palabra, una o más letras o un número, dependiendo del sistema bajo el cual se organiza el tarjetero. El rótulo de la guía puede ser sencillo o doble. El sencillo indica la letra o combinación de letras con las que comienza la sección. El doble indica la letra o combinación de letras con las que comienza la sección y la letra y combinación de letras con que termina. Ej. A-AI y Am-Az. El rótulo de la guía alfabética también puede incluir un número conocido como número de control. Éste indica el orden en que se deben colocar las guías en el tarjetero.

Las tarjetas

Son hojas de cartulina donde se anota la información. Vienen en diferentes colores que sirven para destacar nombres o asuntos. Las tarjetas se compran de acuerdo con el tipo, al tamaño del tarjetero y al uso que se le dará. Éstas son de tamaño 5 x 3, 6 x 4 y 8 x 5 pulgadas.

Recomendaciones al preparar las tarjetas para un sistema alfabético de nombres:

- Determinar el orden en que se debe codificar el nombre del individuo, firma o asunto.
- Escribir el nombre tal y como se debe codificar en mayúscula sólida.
- Escribir a dos espacios verticales del nombre codificado, el nombre y dirección tal y como aparecen en el documento y cualquier otra información relevante. Los nombres se escriben en mayúscula sólida y sin puntuación, excepto el guion del código postal.
- Ordenar las tarjetas alfabéticamente. Cuando hay un gran número de tarjetas para ordenar, se hace una clasificación preliminar. Esto es, separar las tarjetas por grupos de acuerdo con la letra o al asunto. Ej. A-H, I-Q, R-Z. Luego se hace la clasificación final siguiendo el estricto orden alfabético.

Ejemplo de tarjeta para un sistema alfabético

RAMÍREZ JOSÉ RAMÓN	203
SR JOSÉ RAMÓN RAMÍREZ	
CALLE FORTALEZA 1003	
SAN JUAN PR 00901-2312	
787-799-1680	
SS 550-64-7990	
PÓLIZA 888203	

Formularios Comerciales

Un formulario es un impreso con espacios en blanco para anotar distintos datos. Las empresas lo utilizan como un medio para anotar y procesar información de naturaleza repetitiva. La uniformidad en la presentación de los datos facilita su localización y archivo.

Existen programas de computadora que tienen la capacidad de procesar e imprimir formularios como facturas, notas de crédito y estados de cuenta de manera rápida y eficaz. Además, estos programas sirven para diseñar formularios en los que luego se anota la información variable. Cada formulario diseñado debe estar identificado con un número o combinación de números y letras para poder referirse a éste rápidamente.

Los datos impresos en el formulario se conocen como información estática. Por ejemplo, las palabras *Nombre, Dirección, Fecha, Teléfono*, etc. Mientras que la información que se debe anotar en el formulario en los espacios en blanco se conoce como información variable. Por ejemplo, en una factura comercial, la dirección varía en cada factura que se prepara a los diferentes clientes.

El lugar de archivo de los formularios dependerá de la forma en que esté impreso el mismo. Si el formulario está impreso en papel se archiva en carpeta al igual que la correspondencia. Si está impreso en tarjeta se conserva en archivos para tarjetas.

Solicitud de Empleo		Fecha	
Puesto que solicita Sea tan amable de llenar esta solicitud en forma manuscrita NOTA: Toda información aquí proporcionada será tratada confidencialmente	Sueldo Mensual deseado:		
	Sueldo Mensual Aprobado:		
	Fecha de Contratación:		
Datos Personales			
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Domicilio	Colonia	Código Postal	Teléfono
Ciudad, Estado	Lugar de nacimiento	Fecha de Nacimiento	Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
Vive con: <input type="checkbox"/> Sus padres <input type="checkbox"/> Su familia <input type="checkbox"/> Parientes <input type="checkbox"/> Solo		Estadista	Nacionalidad
Personas que dependen de usted: <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/> Conyuge <input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Otro		Estado Civil <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro	Años
Documentación			
Cave Único de Registro de Pólizas		ARORE	
Reg. Fed. De Contribuyentes	Numero de Seguridad Social	Cartilla de Servicio Militar No.	Pasaporte No.
Tiene licencia de manejo <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si	Clase y Numero de Licencia	Siendo extranjero que documentos le permiten trabajar en el país	
Estado de Salud y Hábitos Personales			
¿Cómo considera su estado de salud actual? <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo		¿Padece alguna enfermedad crónica? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (Especifique)	
¿Practica Ud. Algun Deporte?		¿Pertenece a algún Club Social o Deportivo?	¿Cuál es su pasatiempo favorito?
¿Cuáles hábitos tiene en la vida?			
Cepas Familiares			
Nombre	Vive	Fin	Ocupación
Padre			
Madre			
Esposa (s)			
Nombre y edades de los hijos			
Educación			
Nombre	Dirección	De	A
Primaria			
Secundaria o Preocupacional			
Preparatoria o Vocacional			
Profesional			
Comercial u Otras			
Educación que está efectuando en la actualidad:			
Escuela	Horario	Curso o Carrera	Grado

Kile.com.mx

Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. Los tarjeteros se organizan en tres propósitos básicos, excepto
 - a. para proveer información de referencia.
 - b. como registros acumulativos de anotaciones o asientos.
 - c. para analizar y procesar información electrónicamente.
 - d. como recordatorios de asuntos pendientes.

2. El nombre, la dirección, el número de correo electrónico, el número de teléfono y de cuenta y otra información son datos que podemos encontrar en un tarjetero _____.
 - a. índice
 - b. de asiento
 - c. cronológico
 - d. guía

3. Cada guía debe ser colocada al _____ de la sección a la que pertenece.
 - a. principio
 - b. centro
 - c. final
 - d. revés

4. Una caja o gaveta pequeña en la que se colocan las tarjetas se conoce como un
 - a. gancho o espigón
 - b. tabla shannon
 - c. archivo lateral
 - d. tarjetero

5. Un récord acumulativo de vacunación es un ejemplo de un _____.
 - a. formulario
 - b. tarjetero cronológico
 - c. tarjetero de asiento
 - d. tarjetero índice

6. Un formulario es medio impreso con espacios en blanco para anotar datos diversos que permite procesar la información rápidamente.
 - a. Cierto
 - b. Falso

7. Una de las ventajas de los formularios es que
 - a. ocupan poco espacio y se pueden mantener en el escritorio.
 - b. da uniformidad en la presentación de los datos y la información se procesa más rápido.
 - c. el equipo de empleados puede trabajar simultáneamente con el mismo formulario.
 - d. están identificado con colores para su rápido acceso.

8. Las órdenes de compra, las facturas, las solicitudes de empleo y licencia son ejemplos de formularios.
 - a. Cierto
 - b. Falso

Lección 5. Reglas para codificar y alfabetizar nombres de individuos

Objetivos:

1. Definir la terminología relacionada con los conceptos y aspectos básicos para la aplicación de las reglas de archivar.
2. Explicar cuál es la importancia de las reglas para codificar y alfabetizar los documentos.
3. Indicar en qué consiste el método unidad por unidad.
4. Codificar correctamente y alfabetizar nombres de individuos de acuerdo con las reglas establecidas.

Conceptos y aspectos básicos para la aplicación de las reglas de archivar

Para poder aplicar correctamente las reglas de codificación y alfabetización de nombres, es preciso entender sus principios y conocer el significado de algunos términos.

Codificar

Es el proceso de decidir el orden apropiado en que se deben colocar las palabras, números o símbolos que forman parte del nombre de un individuo, firma comercial, organización, institución o agencia gubernamental.

Ejemplo: al codificar el nombre Enrique A. Badillo se considera, primero BADILLO, luego ENRIQUE y, por último A. Para localizar ese nombre hay que buscar bajo la letra B.

Alfabetizar

Proceso de ordenar los nombres en estricto orden alfabético según se codifican.

Ejemplo: al alfabetizar los nombres BADILLO, BAERGA y DÁVILA se ordenarán en esa secuencia porque la **B** precede a la **D**.

Como las dos primeras letras de BADILLO y BAERGA son las mismas, es la tercera letra, que se diferente, la que decide el orden: la **d** va primero que la **e**.

Unidad de archivo

Cada parte del nombre del individuo, de la firma o de la institución que se usa para codificar se conoce como unidad de archivo. Cada palabra, cada inicial, cada abreviatura, cada letra separada constituye una unidad distinta de archivo.

Ejemplo: el nombre ENRIQUE A. BADILLO tiene **tres unidades** de archivo, que son BADILLO / ENRIQUE / A /.

Unidad clave

Es la primera unidad de un individuo, una institución o un asunto, que debe considerarse para decidir el orden alfabético. La unidad clave, o primera unidad, del nombre Enrique A. Badillo, es BADILLO.

Elemento de identificación

Es el elemento que se considera para decidir el orden cuando hay dos o más nombres de individuos completamente idénticos. El elemento de identificación puede ser el título profesional o religioso de un individuo.

Método unidad por unidad

Es la forma de alfabetizar, en la cual se compara la primera unidad de un nombre con la primera unidad de los demás nombres. Las unidades de archivo se ordenan en estricto orden alfabético, de la A a la Z. Siempre se comienza por la primera letra de la primera unidad y se continúa comparando letra por letra de esa unidad.

Principio nada precede a algo

Este principio establece que, al comparar unidad por unidad para decidir el orden alfabético, una unidad más corta en un nombre precederá a otra unidad más larga en otro nombre, si la raíz de ambas es idéntica. Este principio se aplica solamente cuando se compara la misma unidad de archivo en nombres diferentes.

Ejemplo: COLÓN RICARDO preceda a
COLONA ANTONIO

Signos de puntuación

Para propósitos de archivo se elimina cualquier signo de puntuación en un nombre. Para cualquier otro propósito, se conservan los signos.

Ejemplo: al invertirse el nombre Gabriela Godoy queda de la manera siguiente: Godoy, Gabriela. Sin embargo, para propósitos de archivo, se elimina esa coma y quedará GODOY GABRIELA

Establecer referencia

Es el método utilizado para localizar un documento o expediente solicitado por un nombre diferente al nombre bajo el cual se archivó. Este recurso se creó porque, en ocasiones, en las oficinas se solicitan los documentos o información referente a una persona u organización bajo un nombre diferente. Este es el caso de personas o negocios conocidos por dos nombres diferentes.

Reglas para ordenar alfabéticamente los nombres de individuos

Las reglas de archivar que se usan en este texto están basadas en las reglas promulgadas por ARMA (*Association of Records Managers and Administrators, Inc.*) Estas reglas son una guía general respecto a cómo se deben codificar y ordenar los nombres de los individuos, firmas comerciales, las organizaciones, las instituciones y las agencias gubernamentales. Cada empresa puede establecer variaciones al uso de estas reglas.

Regla 1: Inversión de nombres de individuos

- Al codificar nombres de los individuos es necesario invertirlos.
- Al invertir los nombres, se escribe en primer lugar el apellido o apellidos seguido del nombre, segundo nombre o inicial.
- Cada apellido, nombre o inicial se considera una unidad de archivo.
- Si la unidad clave es diferente, decidirá el orden alfabético.
- Cuando la primera unidad de archivo es idéntica, se considera la segunda unidad.
- Si las primera y segunda unidades son idénticas, se considera la tercera unidad y así sucesivamente.
- Al comparar unida por unidad, un nombre más corto siempre precede a otro más largo si la raíz de ambos es idéntica.

- Esto se conoce como el principio “nada precede a algo”
- Este principio aplica únicamente cuando se compara la misma unidad en nombres diferentes.
- Éste es el caso cuando en una misma unidad de archivo se compara una inicial con un nombre que comienza con la misma letra.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Abdriel Manuel Acevedo	ACEVEDO	ABDRIEL	MANUEL
Ángel Daniel Acevedo	ACEVEDO	ÁNGEL	DANIEL
Ángel Rafael Acevedo	ACEVEDO	ÁNGEL	RAFAEL
David Acevedo	ACEVEDO	DAVID	
David L. Acevedo	ACEVEDO	DAVID	L
David Luis Acevedo	ACEVEDO	DAVID	LUIS
L. M. Colón	COLÓN	L	M
Luz M. Colón	COLÓN	LUZ	M
Luz María Colón	COLÓN	LUZ	MARÍA
Pedro José Santi	SANTI	PEDRO	JOSÉ
Alberto Santín	SANTÍN	ALBERTO	
Mariano Santini	SANTINI	MARIANO	

- En los países de habla hispana es una práctica común utilizar dos apellidos en el nombre de un individuo.
- El primer apellido se identifica como el apellido paterno y el segundo como el apellido materno.
- Cada apellido se considera una unidad de archivo.
- El apellido paterno es la unidad clave.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Andrés Miranda Calderón	MIRANDA	CALDERÓN	ANDRÉS
Lydia Nieves Ortiz	NIEVES	ORTIZ	LYDIA
Juan Oquendo Arce	OQUENDO	ARCE	JUAN

- En países de habla inglesa se acostumbra a utilizar solamente el apellido paterno.
- El materno se utilizan como un segundo nombre o como una inicial y lo escribe inmediatamente después del primer nombre y antes del apellido paterno.
- En caso de que aparezcan los dos apellidos, el último es el apellido paterno
- Ejemplo: En el nombre Carol Turner Brown, BROWN es el apellido paterno, CAROL es el nombre y TURNER es el apellido materno, éste se usa como segundo nombre o inicial.
- Turner se puede representar también con la inicial T.
- Este nombre se codifica de la siguiente forma: BROWN/CAROL/T o BROWN/CAROL/TURNER.

- Los apellidos unidos por un guion se consideran en el mismo orden en que aparecen.
- El guion indica que no se separarán.
- Los dos apellidos unidos por un guion se consideran una sola unidad de archivo.
- Al codificar los nombres, el guion se elimina.
- Ejemplo: en el nombre George Parker-Wayne, PARKERWAYNE es la unidad clave y GEORGE la segunda unidad.
- Se recomienda que, si una persona de habla hispana tiene que llenar algún formulario o mantener comunicación escrita con personas u oficinas en países de habla inglesa, escriba siempre un guion entre su apellido paterno y el materno.
- Esto evitara que inviertan mal su nombre y consideren su apellido materno como si fuera el apellido paterno.
- Ejemplo: Raúl Pérez Sánchez debe escribir su nombre así: Raúl Pérez-Sánchez.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Rose Morrison Blake	BLAKE	ROSE	MORRISON
Rose T. Blake	BLAKE	ROSE	T
Luisa Cartagena Ruiz	CARTAGENA	RUIZ	LUISA
William Carter-Taylor	CARTER-TAYLOR	WILLIAM	
Alice Adams Clinton	CLINTON	ALICE	ADAMS
Thomas Blake Duffy	DUFFY	THOMAS	BLAKE
Ralph Duffy-Andrew	DUFFY-ANDREW	RALPH	
Robert Duffy-Andrew	DUFFY-ANDREW	ROBERT	

- Para codificar nombres de individuos o instituciones que estén escritos completos en cualquier idioma que no sea español o inglés, se considerarán tal y como aparecen.
- Ejemplo: Chang Chinsum Lik tiene tres unidades de archivo y se consideran en el orden en que aparecen. Chang es la unidad clave.
- Si el nombre de un individuo lleva apellidos o nombres en inglés o español combinados con apellidos o nombres en otro idioma que no sea español o inglés, se aplicará la regla para los nombres en español o inglés.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Chen-Chin Tau	CHEN-CHIN	TAU	
Héctor Melecio Ramos	MALECIO	RAMOS	HÉCTOR
John Adams Mitsuaka	MITSUASAKA	JOHN	ADAMS
Joan Stewart Morgan	MORGAN	JOAN	STEWART
Takishi Komura	TAKISHI	KOMURA	
Ana Torres Tomisawa	TORRES	TOMISAWA	ANA

Regla 2: Nombres y apellidos con prefijos y apellidos compuestos

- Entre los apellidos y nombres compuestos están aquellos que son precedidos por un prefijo o tienen preposiciones o artículos como parte del nombre.
- Estos prefijos, preposiciones o artículos siempre se considerarán parte del apellido o nombre que les sigue y formarán una sola unidad de archivo.
- Ejemplos: D', Da, De, Del, De la, Des, La, Le, Mac, Mc, O', Saint, San, Santa, Van.
- Se deben escribir sin espacio entre ellos y se elimina cualquier apóstrofo.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Ramón D' Acosta	DACOSTA	RAMÓN	
María de la Vega	DELAVEGA	MARÍA	
Rafael Delgado	DELGADO	RAFAEL	
Edwin Mack	MACK	EDWIN	
John Mac Millan	MACMILLAN	JOHN	
Charles Mc Arthur	MCARTHUR	CHARLES	
Celeste O'Neill	ONEILL	CELESTE	
Olga San Juan	SANJUAN	OLGA	
James Van Husen	VANHUSEN	JAMES	
Luz del Mar Vega	VEGA	LUZ	DELMAR
Wing Siang Ng	WING	SIANG	NG

- Existen algunos apellidos compuestos que aparentan ser más de un apellido, pero que constituyen uno solo y, por consiguiente, se consideran una sola unidad de archivo.
- Entre estos apellidos están: Diez de andino, García de la Noceda, Gil de Lamadrid o Gil de la Madrid, López de Victoria, Ramírez de Arellano entre otros.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3	Unidad 4
Ramón Delgado Arrellano	DELGADO	ARELLANO	RAMÓN	
Héctor Iván de San Juan Ramírez	DESANJUAN	RAMIREZ	HÉCTOR	IVÁN
María Victoria Diez Vázquez	DIEZ	VÁZQUEZ	MARÍA	VICTORIA
Luis M. Diez de Andino	DIEZDEANDINO	LUIS	M	
Teresa M. García Quiles	GARCÍA	QUILES	TERESA	M
Cristina García de la Noceda Duarte	GARCIADELANOCEDA	DUARTE	CRISTINA	
David A. Loperena Márquez	LOPERENA	MÁRQUEZ	DAVID	A
Nidza Esther López de Victoria	LÓPEZDEVICTORIA	NIDZA	ESTHER	
Samuel O. Ramírez	RAMÍREZ	SAMUEL	O	
Jaime Ramírez de Arellano	RAMÍREZDEARELLANO	JAIME		

- En muchas ocasiones se comenten errores en el momento de codificar nombres de individuos. Esto se debe a que un apellido compuesto de una persona puede ser los dos apellidos de otra.
- También hay apellidos que se utilizan como nombre.
- Ejemplo: Ramón, Cruz, Rosa, Santiago, Santa, Daniel, Vidal, Mercedes, Rosario y Pedro se usan como nombre o apellido.

Regla 3: Títulos de prioridad familiar, profesionales, religiosos y nobiliarios

- Muchos nombres de individuos incluyen títulos de prioridad, familiar, profesionales, religiosos o nobiliarios.
- Estos títulos se consideran elemento de identificación para decidir el orden alfabético cuando se tienen dos o más nombres completamente idénticos.
- Estos títulos se colocan al final del nombre cuando el mismo incluye el nombre y apellido o apellidos.
- Algunas palabras o abreviaturas que utilizan para indicar la prioridad familiar son: padre e hijo en español y en inglés son: Sr. (Senior), la cual se refiere a padre y Jr. (Junior) para referirse a hijo.
- También se utilizan 1ro (primero), 2do (segundo) o 1st (first) y 2nd (second) en inglés.
- Estos títulos se ordenan en secuencia alfabética.
- Algunas personas indican la prioridad familiar con números romanos después del nombre.
- Los números romanos se ordenan en secuencia numérica.
- En caso de nombres idénticos, los que tienen los números romanos se colocan antes de aquellos que tienen títulos como Padre, Hijo y otros.
- Los títulos personales como Sra., Srta. y Sr. en español o Miss, Mrs., Mr. y Ms. en inglés que se utilizan al principio del nombre de un individuo, no se consideran unidad de archivo ni elemento de identificación.
- Estos títulos no se escriben al codificar los nombres.

	Unidad clave	Unidad 2	Elemento de identificación
Emilio Carmona I	CARMONA	EMILIO	I
Emilio Carmona II	CARMONA	EMILIO	II
Sr. Emilio Carmona, hijo	CARMONA	EMILIO	HIJO
Sr. Emilio Carmona, padre	CARMONA	EMILIO	PADRE
Mr. James Fairbank, Jr.	FAIRBANK	JAMES	JR
Mr. James Fairbank, Sr.	FAIRBANK	JAMES	SR
Sr. Ángel Hernández	HERNÁNDEZ	ÁNGEL	
Sr. Ángel Hernández II	HERNÁNDEZ	ÁNGEL	II

- Los títulos profesionales, religiosos o nobiliarios en español o inglés tales como: CPA (Contador Público Autorizado), Dr. (Doctor), Ing. (Ingeniero), Arq. (Arquitecto) MD (Medicine Doctor), Lic. (Licenciado), Reverendo, Cardenal, Príncipe y Conde en el nombre de un individuo, se consideran elemento de identificación.
- Al decidir el orden en nombres completamente idénticos, uno con un título y otro sin título, el nombre sin título ocupa el primer lugar. Así se sigue el principio “nada precede a algo”.
- Al codificar nombre de individuos que tengan dos títulos, uno de prioridad familiar como hijo y otro título profesional, nobiliario o religioso; el título de prioridad familiar se considera primero que el otro título.

	Unidad clave	Unidad 2	Elementos de identificación	
Dr. Ismael Benítez	BENÍTEZ	ISMAEL	DR	
Dr. Ismael Benítez, hijo	BENÍTEZ	ISMAEL	HIJO	DR
Rev. Víctor Padró, padre	PADRÓ	VÍCTOR	PADRE	REV
Rev. Víctor Padró	PADRÓ	VÍCTOR	REV	
Sr. Carlos Rivera	RIVERA	CARLOS		
Lic. Carlos Rivera	RIVERA	CARLOS	LIC	

Regla 4: Nombre de la mujer casada

- En países de habla hispana se acostumbra que la mujer casada conserve su nombre de soltera. Por consiguiente, el apellido paterno se continúa utilizando como unidad clave.
- Las damas que desean llevar el apellido del esposo añaden, inmediatamente después de su apellido paterno, la preposición “de” seguida del apellido del esposo.
- Ejemplo: la Sra. Carmen Ana Vélez, esposa del Sr. Miguel Acevedo, será Carmen Ana Vélez de Acevedo. Este constituirá su nombre legal de mujer casada.
- Al codificar el nombre de la mujer casada la preposición “de” se escribe entre paréntesis.
- Ejemplo: Sra. Laura Sánchez de Ortiz, esposa de Alberto Ortiz, se codifica SANCHEZ (DE) ORTIZ LAURA.
- La preposición “de” se escribe entre paréntesis y no se considera unidad de archivo.
- En un sistema computadorizado la preposición “de” se omite.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Luz Bello de Acevedo	BELLO (DE)	ACEVEDO	LUZ
Aida Berrocal de Del Rey	BORROCAL (DE)	DELREY	AIDA
Myrna López de Cardona	LÓPEZ (DE)	CARDONA	MYRNA
Anabel Márquez de Lugo	MÁRQUEZ (DE)	LUGO	ANABEL

- En los países de habla inglesa algunas mujeres casadas adoptan el apellido del esposo como su apellido oficial.
- El apellido paterno se convierte en segundo nombre o inicial.
- En estos casos la unidad clave es el apellido del esposo.
- Ejemplo: si Ann Morrison se casa con John Smith, su nombre legal de casada puede ser Ann M. Smith o Ann Morrison Smith. Se codifica: SMITH ANN M o SMITH ANN MORRISON

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Carol Rowland Foster (Mrs. Joseph Foster)	FOSTER	CAROL	ROWLAND
Maureen R. Fox (Mrs. William Fox)	FOX	MAUREEN	R
Jane E. Nolan (Mrs. Barry Nolan)	NOLAN	JANE	E

Regla 5: Individuos con nombres idénticos

- En casos de individuos con nombres completamente idénticos, en los que no hay ni una inicial ni títulos que distingan uno del otro, la dirección determinará el orden alfabético.
- Esta regla también aplica a nombres de firmas comerciales, organizaciones o instituciones con nombres idéntico.
- Los elementos de la dirección en casos de nombres idénticos se consideran en el siguiente orden:
 - El nombre del país, estado, territorio o provincia.
 - Nombre de la ciudad.
 - Nombre de la urbanización, residencial, reparto, barrio o colonia.
 - Nombre de la calle, avenida, carretera, edificio, condominio, ruta rural u otros.
 - Número de la casa o del edificio, el cual se considera en orden numérico.

	Unidad 1	Unidad 2	Unidad 3	Dirección
Sr. Ángel López Bogotá, Colombia	LÓPEZ	ÁNGEL		COLOMBIA BOGOTÁ
Ángel López Lima, Perú	LÓPEZ	ÁNGEL		PERÚ LIMA
Ángel López Bayamón, PR	LÓPEZ	ÁNGEL		PUERTO RICO BAYAMÓN
Ángel A. López * La Paz, Bolivia	LÓPEZ	ÁNGEL	A	BOLIVIA LA PAZ

*En este caso la dirección no decide el orden porque el nombre tiene tres unidades de archivo y no es completamente idéntico a los nombres anteriores.

	Unidad clave	Unidad 2	Unidad 3
Luis Méndez Ave. Betances 97 Bayamón, PR	MÉNDEZ	LUIS	PUERTO RICO BAYAMÓN AVE BETANCES 97
Luis Méndez Calle Betances 12 Bayamón, PR	MÉNDEZ	LUIS	PUERTO RICO BAYAMÓN CALLE BETANCES 12
Luis Méndez Calle Betances 115 Bayamón, PR	MÉNDEZ	LUIS	PUERTO RICO BAYAMÓN CALLE BETANCES 115
Luis Méndez Calle Maceo 10 Bayamón, PR	MÉNDEZ	LUIS	PUERTO RICO BAYAMÓN CALLE MACEO 10
Nilda Ortiz Calle Georgetti 36 Río Piedras, PR	ORTIZ	NILDA	RÍO PIEDRAS CALLE GEORGETTI 36
Nilda Ortiz Calle Georgetti 85 Río Piedras, PR	ORTIZ	NILDA	RÍO PIEDRAS CALLE GEORGETTI 85
Carmen Pedrosa Calle E 28 Puerto Nuevo, PR	PEDROSA	CARMEN	PUERTO NUEVO CALLE E 28
Carmen Pedrosa Calle M 14 Puerto Nuevo, PR	PEDROSA	CARMEN	PUETO NUEVO CALLE M 14
José Perales Urb. San Fernando Calle 2 # 23 Arecibo, PR	PERALES	JOSÉ	ARECIBO URB SAN FERNANDO CALLE 2 #23
José Perales Urb. San Fernando Calle 15 # 21 Arecibo, PR	PERALES	JOSÉ	ARECIBO URB SAN FERNANDO CALLE 15 #21

Referencias

- Las referencias son de mucha utilidad para encontrar expedientes o documentos que se archivan bajo un nombre y los solicitan por otro.
- Se establecen únicamente cuando son totalmente necesarias.
- En los nombres de individuos hay varias situaciones en las cuales pueden solicitar la información bajo nombres diferentes; algunas de ellas son los casos de individuos más conocidos por un seudónimo o los casos de mujeres casadas.

Nombres de individuos conocidos por seudónimos

El Cardenal Romualdo Belmonte es más conocido por Cardenal Belmonte.

Se archiva	Referencia
BELMONTE ROMUALDO CARDENAL 1	CARDENAL BELMONTE 1x
(CARDENAL BELMONTE)	
CARDENAL ROMUALDO BELMONTE CALLE MADRID 321 RÍO PIEDRAS PR 00923 TEL 767-1590	VÉASE BELMONTE ROMUALDO CARDENAL

**Al archivar es recomendable escribir el nombre por el que es más conocido debajo de nombre legal.*

Chayanne (nombre artístico)
Elmer Figueroa (nombre legal)

Se archiva	Referencia
FIGUEROA ELMER 2	CHAYANNE 2x
(CHAYANNE)	
SR ELMER FIGUEROA APARTADO 98 SAN LORENZO PR 00754	VÉASE: FIGUEROA ELMER APARTADO 98 SAN LORENZO PR 00754

**Al alfabetizar estas tarjetas se colocarán en orden alfabético correspondiente según la unidad clave.*

Nombre de mujeres casadas

Laura Sánchez de Ortiz, esposa de Alberto Ortiz

Se archiva		Referencia	
SÁNCHEZ (DE) ORTIZ LAURA	3	ORTIZ LAURA SÁNCHEZ (DE)	3x
SRA LAURA SÁNCHEZ DE ORTIZ CALLE TANCA 1026 SAN JUAN PR 00901 SRA DE ALBERTO ORTIZ		VÉASE SÁNCHEZ (DE) ORTIZ LAURA	

- Es costumbre en los países de habla inglesa que la mujer casada utilice el apellido del esposo en sustitución de su apellido paterno.
- También se acostumbra a referirse a la mujer casada por el nombre del esposo antecedido por el título Mrs. (señora de...).
- Por lo tanto, la referencia al nombre de la mujer casada en inglés se hará por el nombre del esposo seguido de la palabra Mrs. Helen Austin, esposa de William Clinton (también se pueden referir a ella como Mrs. William Clinton).

Se archiva		Referencia	
CLINTON HELEN A	4	CLINTON WILLIAM MRS	4x
MRS HELEN A CLINTON 1050 MADISON STREET DALLAS TEXAS 75235 MRS WILLIAM CLINTON		VÉASE CLINTON HELEN A	

Otras referencias a nombres de individuos

- Las referencias también se recomiendan en aquellos casos en que los documentos se relacionan con más de un individuo, pero deben conservarse en un mismo expediente.
- Entre estos casos están las cuentas mancomunadas en una institución financiera, así como casos de arrendamiento, segregación de terrenos, préstamos con fiadores y los casos legales.
- En este caso se prepara una tarjeta para cada nombre.

Cuenta de ahorros a nombre de Carlos de la Paz y/o Janet Rivera.

Se archiva		Referencia	
DELAPAZ CARLOS	5	RIVERA JANET	5x
Y/O RIVERA JANET			
SR CARLOS DE LA PAZ Y/O JANET RIVERA CALLE DR VEVE 67 BAYAMÓN PR 00959 TEL 785-0962		VÉASE DELAPAZ CARLOS Y/O RIVERA JANET	

Ejercicios de práctica

Indique cuál es la unidad clave y cuántas unidades de archivo tiene cada uno de los nombres anotados a continuación.

I. Reglas 1-2

1. Arlene M. Correa Acosta
2. Carol Adams Baker
3. A. L. de la Rosa Ortiz
4. Carol Adams-Brown
5. Rafael E. Ramírez de Arellano
6. Luz del Carmen Zamora Vélez

II. Reglas 1-4

1. Rev. Carlos del Toro
2. DR. James Cooper Turner, Sr.
3. Sr. Héctor Vega Martínez, hijo
4. Mrs. Rose Murphy Smith (Mrs. Charles Smith)
5. Sra. Graciela Ortiz de Álvarez
6. Lic. Luis Rosario O'Neill
7. Mr. Carl Brown-Adams
8. Srta. Aida I. López de Victoria
9. Wing Siang Ng

Codifique cada uno de los siguientes pares de nombres e indique cuál va primero.

III. Reglas 1-2

1. Carlos Santiago
Raquel Santana
2. Iliana Dávila Amadeo
Ilia R. Dávila Amadeo
3. C.M. Duarte Velasco
Camelia A. Duarte Velasco
4. David Baker Forest
Carl Baker-Truman

5. Ernesto Sanabria
Ángel San Juan

6. José Maceira
Loyda Mac Millan

7. Liang Mei Chang
Juan J. Cuevas

IV. Reglas 1-5

1. Srta. Berta de la Cuesta
Rafael Decos Curbelo

2. Srta. Marta García de la Noceda
Zoraida García Santos

3. Sra. Julieta Sanfeliú de García
Srta. Ada Sanfeliú de la Vega

4. Dr. Pedro Lugo, padre
Arq. Pedro Lugo

5. Sra. Laura Villegas
Costa Rica 5340 Tortuguitas
Buenos Aires, Argentina

Sra. Laura Villegas
Calle Junín 327
Santa Cruz, Bolivia

6. Dr. Walter Murphy
Mrs. Helen Murphy
(Mr. George Stone)

V. Aplique las reglas a cada nombre e indique cuál va en primer lugar, en segundo y en tercero.

1. Eugenio de la Torre
Armando del Torro
Wilfredo Delano

2. Miriam Jaramillo
Carretera 8 Núm. 38-27
Cartagena Colombia

Lic. Miriam Jaramillo
Suipacha 410
Buenos Aires, Argentina

Srta. Miriam Jaramillo
San Antero 98-36
Montería, Colombia

3. Srta. María Sierra Lapuerta
Sra. Ester Sierra de Madera (Esposa del Sr. Donato Madera)
Mariana Sierra La Puerta
4. Rev. Noel Griggs
Rafael Brignoni Escalera
Dr. R. C. Bignoni
5. Mr. Henry Van Kirk
Dr. Aurelio Valverde
Lic. Aurelio Valverde, hijo
6. John Walker-Greene
Sam P. Walker
Milton Greene Zerbe
7. Dr. Fermín Látimer
Sr. Fermín Látimer, II
Sr. Fermín Látimer, Jr
8. Sra. Rosa L. Ortiz
Sra. Rosa Ortiz Rivera
Srta. Rosa Ortiz
9. Sra. Irma Peralta de Berio
(Sra. De Julio Berio)
Edificio Plaza Balboa 13
Punta Paitilla, Panamá

Francisco Peralta Carrasquillo
Calle José Contreras 23
Zona Universitaria
Santo Domingo, República Dominicana

Lección 6. Ambiente de Trabajo

Objetivos

1. Identifica las diferentes áreas de especialización en la administración de oficinas.
2. Demostrará habilidad para reconocer los equipos a utilizarse en la oficina automatizada.
3. Reconocerá la importancia de mantener relaciones humanas eficaces tanto con supervisores, como con compañeros de trabajo, clientes y otras personas relacionadas con la oficina.
4. Valora la importancia de proyectar una imagen profesional en todo momento.

Retos de la oficina moderna

Dominio de los sistemas de información

- Poseer dominio de las diferentes aplicaciones que se utilizan para procesar información.

Dominio de internet

- Hacer búsquedas para trabajos de investigación, mantener comunicación con visitantes virtuales, atender el correo electrónico, preparar portales y mantenerlos al día.
- Dominar las redes de comunicación.

Mejor preparación académica

- La mayoría de los empleos requieren una educación universitaria.

Interacción con empleados de diferentes culturas

- La internacionalización de las empresas para poder competir en el mercado global requiere que el empleado pueda trabajar con personas de diferentes nacionalidades, idiomas, razas y culturas.

Calidad total en los servicios y productos

- El empleado debe entender los pormenores de los servicios que ofrece la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes y brindarles un servicio de calidad.

Horarios flexibles en la semana de trabajo

- Una semana de cuatro días de trabajo, horarios extendidos y trabajo desde el hogar son modalidades que existen.

Trabajo en equipo

- Educarse para formar parte de un equipo de trabajo en el cual se esfuerce por lograr las metas y objetivos de la empresa, aportando sus conocimientos y habilidades.

Es sinónimo de productividad

- En el trabajo que se realiza siempre deben estar juntas la cantidad y la calidad.

Alto rendimiento

- Es sinónimo de productividad.
- En el trabajo que se realiza siempre deben estar juntas la cantidad y la calidad.

Trabajar sin supervisión directa

- Oportunidades para trabajar fuera del ambiente tradicional; ya sea desde el hogar, a tiempo parcial en una empresa o trabajar en un negocio propio.

Manejar cambios en el ambiente de trabajo

- Los empleados deben adaptarse a nuevos procedimientos con rapidez e incorporarlos a las tareas diarias.

Facilidad de readiestramiento

- Con los cambios de equipos y tecnologías el empleado está en un proceso de continuo adiestramiento.

Buena comunicación

- La comunicación oral y escrita siempre será un requisito indispensable para el profesional de oficina.

Buena organización y administración efectiva del tiempo

- Manejar eficientemente el tiempo y organizar las tareas.

Conocimiento en disciplinas relacionadas

- Conocer dos o más idiomas es necesario.
- Otras disciplinas que le enriquezcan como ser humano y que amplíen sus fronteras.

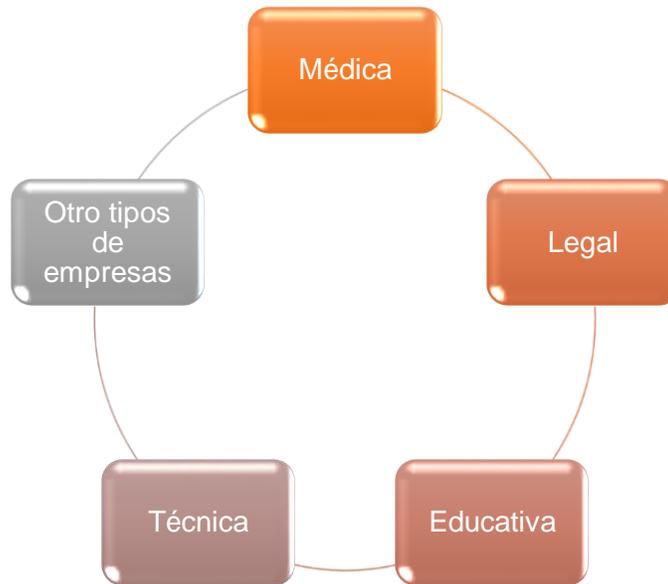
Calidad en las relaciones humanas

- Mantener relaciones interpersonales cordiales, demostrar calor humano, cooperación y capacidad de trabajar en equipo, son actitudes necesarias.

Concepto de la oficina virtual

- Trabajar en forma independiente, ya sea desde una localización remota o desde su hogar.
- Entre las diversidades de la oficina virtual están:
 - Empleos a distancia—trabajar en una empresa, pero no estar físicamente en ella.
 - Autoempleo—las pequeñas empresas siguen en aumento.

Áreas de especialización en la oficina moderna



Médica

Ofrecen servicios de salud van desde el consultorio privado de un médico hasta dispensarios médicos, clínicas, hospitales, centros de cuidados y servicios médicos en el hogar, entre otros.

Tareas

- Cobro de planes médicos
- Informes periódicos
- Facturar
- Calendario de citas
- Archivar expedientes médicos
- Récord pago de pacientes
- Requisiciones de materiales



Legal

Ofrecen servicios legales.

- Oficinas de abogados o bufete de abogados

Tareas

- Creación de documentos a la necesidad del cliente
- Transcripción de dictado grabado
- Coordinación de citas.
- Archivo
- Seguimiento a tareas pendientes



Educativa

Ofrecen servicios de enseñanza. Existen diferentes niveles: preescolar, elemental, intermedio, superior, postsecundario y universitario.

Tareas

- Tramitar correspondencia
- Archivar
- Preparar requisiciones
- Preparar informes periódicos
- Organizar reuniones



Técnica

Laboratorios de investigación, ingeniería, ecología, comunicaciones, ventas y servicios a equipos de oficina.



Tareas

- Preparación de informes
- Propuestas
- Inventarios
- Requisiciones
- Facturas
- Tareas de recepcionista

Otros tipos de empresas

- *Turismo* – ofrece oportunidades de empleo al personal de oficina en el mundo entero. Conocer varios idiomas es una ventaja para el profesional que seleccione el turismo como su especialidad.
- *Radio y televisión* – son empresas florecientes con demanda por personal de oficina capacitado y con deseos de progresar.
- *Gobierno Federal* – ofrece oportunidades de empleo con buenos incentivos. Además, provee oportunidades al profesional de



oficina que esté dispuesto a ofrecer sus servicios fuera del país. El dominio del inglés es un requisito indispensable en el Gobierno Federal.

La Ergonomía

Es la planificación del ambiente de trabajo para la conveniencia física del empleado en la realización de las tareas. Se encarga de estudiar los aspectos que afectan el área de trabajo para lograr que el empleado realice sus tareas con seguridad y comodidad.

Elementos que toma en consideración la ergonomía al diseñar áreas de trabajo



Equipos de oficina

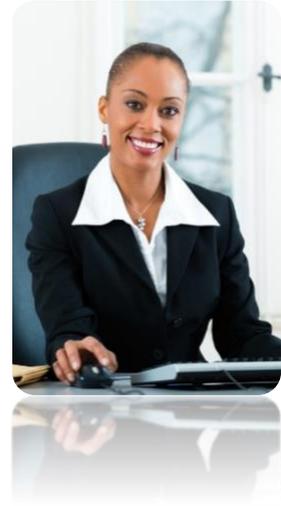
El manejo correcto y el uso eficiente de los equipos y dispositivos que tienen las empresas deben ser el reto permanente del personal profesional de la oficina, ya que no pueden quedarse rezagados en el conocimiento de nuevos equipos tecnológicos. El manejo, utilización y conservación de los equipos es responsabilidad del empleado.

 <p>Proyector Facilita la presentación de conferencias, reuniones y demostraciones</p>	 <p>Televisor Facilitan las reuniones que utilizan películas como material de apoyo.</p>	 <p>Scanner Dispositivo que lee texto, imágenes y códigos de barras, y digitaliza fotos.</p>	 <p>Grabadora Útil cuando se necesita grabar conferencias, acuerdos en reuniones, entre otros.</p>	 <p>Trituradora Nos permite destruir documentos que ya no tienen uso.</p>
--	--	--	---	---

 <p>Computadora Dispositivo electrónico programable que puede almacenar y procesar datos.</p>	 <p>Impresora Dispositivo que permite hacer una copia de documentos almacenados en un formato electrónico.</p>	 <p>Teléfono Es de vital importancia en las comunicaciones</p>	 <p>Fax Nos permite enviar y recibir documentos de forma rápida a través de líneas telefónicas.</p>	 <p>Fotocopiadora Nos permite duplicar documentos.</p>
---	--	--	--	--

La imagen del profesional administrativo y las relaciones interpersonales

El personal de oficina debe proyectar una imagen profesional positiva, y una gran calidad humana. Una presentación personal excelente se refleja no sólo en el vestuario, sino también en el maquillaje que se utiliza, en los accesorios, en los modales y en el estado general de salud. La apariencia física y el comportamiento social correcto contribuyen a crear una imagen profesional.



Es imprescindible tanto el uso de vocabulario culto, la habilidad para conversar sobre temas de actualidad y el ofrecer un trato amable y simpático, como la impecable higiene corporal, la vestimenta apropiada, el uso de reglas de etiqueta y las actitudes positivas.

Vestimenta

- El atuendo debe proyectar profesionalismo y buen gusto.
- Se debe tomar en cuenta los gustos, la figura, el clima, la comodidad y la seguridad.
- Los accesorios deben ser adecuados para el ambiente de trabajo.
- El calzado debe proveer seguridad y debe armonizar con la vestimenta.
- Se debe mantener una postura adecuada, caminar con elegancia, seguridad.
- La ropa de tela mahón no es aceptable para el trabajo diario en la oficina.
- La ropa muy ceñida al cuerpo es de mal gusto, tanto en las damas como en los caballeros.

Uniformes

En muchas empresas los empleados utilizan uniformes para asistir diariamente al trabajo. El uniforme ayuda a proyectar una imagen de la empresa y hace lucir al empleado más profesional.



El uniforme siempre debe lucir limpio, planchado y en buenas condiciones.

Comportamiento en la oficina



El comportamiento en la oficina debe ser una extensión del comportamiento habitual, sin fingimiento. Debe ofrecerse un saludo a los compañeros de trabajo al entrar y salir de la empresa, conocer los nombres de los compañeros, visitantes habituales y superiores.

Se debe evitar el uso de las palabras cariñosas al igual que los gestos, miradas, expresiones de mal gusto, los rumores y los chismes.

Actitudes positivas

El comportamiento humano puede estar influenciado, por algún tipo de componente del carácter personal o por el grado de inclinación hacia un objeto social determinado, dado por los sentimientos, pensamientos, creencias y convicciones. Por su parte las actitudes positivas son la disposición permanente de actuar de acuerdo con los valores morales.

- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Cordialidad
- Sentido de servicio
- Entusiasmo
- Generosidad
- Tolerancia
- Serenidad



Normas de cortesía

La cortesía es la demostración con que se manifiesta afecto y/o respeto a otra persona. Las normas de cortesía las aprendemos de los padres, los familiares y del ambiente social en el cual nos desenvolvemos cada día.

El mostrar un comportamiento adecuado en cada ocasión y en cada lugar permite que las relaciones interpersonales y la comunicación con los compañeros de trabajo sean efectivas.

Las siguientes normas de cortesía deben estar siempre presentes:

- Saludar amablemente y responder al saludo cuando se recibe.
- Respetar los derechos de los demás.
- Cumplir con los deberes con alegría.
- Decir “por favor” al solicitar un servicio.
- Agradecer por los favores recibidos.
- Ofrecer disculpas sinceras ante una equivocación personal.
- Observar un comportamiento cortés en todo momento.
- Hay que felicitar cuando la ocasión lo amerite.



Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. A qué reto se relaciona: poseer dominio de las diferentes aplicaciones que se utilizan para procesar información.
 - a. Dominio de internet
 - b. Alto rendimiento
 - c. Dominio de los sistemas de información

2. A qué reto se relaciona: en el trabajo que se realiza siempre deben estar juntas la cantidad y la calidad.
 - a. Trabajo en equipo
 - b. Alto rendimiento
 - c. Mejor preparación académica

3. A qué reto se relaciona: mantener relaciones interpersonales cordiales, demostrar calor humano, cooperación y capacidad de trabajar en equipo.
 - a. Buena comunicación
 - b. Calidad en las relaciones humanas
 - c. Buena organización y administración efectiva del tiempo

4. Ofrecen servicios de salud van desde el consultorio privado de un médico hasta dispensarios médicos, clínicas, hospitales, centros de cuidados y servicios médicos en el hogar, entre otros.
 - a. Médica
 - b. Legal
 - c. Educativa
 - d. Técnica

5. Ofrecen servicios legales: oficinas de abogados o bufete de abogados.
 - a. Médica
 - b. Legal
 - c. Educativa
 - d. Técnica

6. Laboratorios de investigación, ingeniería, ecología, comunicaciones, ventas y servicios.
 - a. Médica
 - b. Legal
 - c. Educativa
 - d. Técnica

7. Ofrecen servicios de enseñanza. Existen diferentes niveles: preescolar, elemental, intermedio, superior, postsecundario y universitario.
 - a. Médica
 - b. Legal
 - c. Educativa
 - d. Técnica

8. Nos permite enviar documentos de forma rápida a través de líneas telefónicas.
 - a. Teléfono
 - b. Computadora
 - c. Fax
 - d. Grabadora

9. Esencial para la comunicación con clientes.
 - a. Scanner
 - b. Computadora
 - c. Proyector digital
 - d. Teléfono

10. Digitaliza documentos, imágenes, fotos y formularios.
 - a. Televisor
 - b. Scanner
 - c. Trituradora
 - d. Computadora

11. El atuendo debe proyectar profesionalismo y buen gusto.
 - a. Cierto
 - b. Falso

12. La apariencia física y el comportamiento social correcto contribuyen a crear una imagen profesional.
 - a. Cierto
 - b. Falso

Lección 7. Viajes, Reuniones, Conferencias y Finanzas

Objetivos

1. Identifica aspectos relacionados con la planificación de viajes.
2. Identifica los tipos de reuniones más comunes en una oficina.
3. Explica los arreglos que se deben hacer antes, durante y después de una reunión.
4. Describe algunos formularios bancarios e indica sus usos.
5. Identifica las medidas de seguridad contra el fraude y el hurto de identidad por internet.

Arreglos de viajes por la internet

Las líneas aéreas tienen su página electrónica con información sobre vuelos y tarifas. También permiten hacer la reservación del vuelo, la de los asientos, pagar, y recibir el boleto electrónicamente.

La línea aérea emite un número de confirmación que es el que utilizará el viajero al llegar al aeropuerto. Éste itinerario o número de confirmación sustituye el boleto tradicional de avión. Este documento sirve como “boleto de viaje”, pues la reservación aparece en el sistema de computadora de la línea aérea.



El itinerario o confirmación, junto con una identificación oficial con fotografía, es el documento que presenta el viajero a los agentes de la línea aérea cuando llega al aeropuerto para reclamar la reservación que hizo. Es muy importante que el nombre que aparece en la reservación corresponda al nombre de la identificación oficial.

La internet también provee acceso a agencias de viajes muy grandes en las cuales todos los trámites se hacen electrónicamente (ejemplos: Expedia, Travelocity, Priceline). Cabe destacar que muchas de estas agencias electrónicas requieren que te registres con ellos antes de proveerte cualquier información y tienen cláusulas de contrato muy estrictas respecto a cambios o cancelaciones. Debes leer cuidadosamente las cláusulas y contratos antes de proceder a pagar un boleto.

Agencias de viajes privadas

Cuando la agencia de viajes hace las reservaciones, ellos envían el boleto o confirmación electrónica y otros documentos al ejecutivo. Hay boletos que admiten cambios sin que haya penalidad, pero por lo general el costo es más alto.

Este tipo de boleto es recomendable si las fechas del viaje no son definitivas o se quiere la libertad de poder hacer los cambios necesarios. El precio del boleto también está determinado por la clasificación del servicio a bordo o clase. En casi todos los aviones existen dos tipos de clasificación: primera clase y clase económica.



Medidas de seguridad



Viajes internacionales

Cuando se viaja a países fuera del área doméstica (Estados Unidos y sus territorios), el viajero necesita un pasaporte además del boleto de viaje; y en el caso de algunos países, una visa.



Un pasaporte es un documento de identificación que otorga el gobierno de un país a una persona, el cual certifica que esa persona es ciudadana del país que otorga el pasaporte. Por medio del pasaporte el país que lo otorga le concede permiso al ciudadano para salir y viajar a otros lugares a la vez que le garantiza el ingreso al país cuando regrese. El pasaporte no sólo sirve como evidencia de ciudadanía, sino como identificación en un país extranjero.

APPLICATION FOR A U.S. PASSPORT
Please Print Legibly Using Black Ink Only

Attention: Read WARNING on page 1 of instructions.
Please select the document(s) for which you are applying:
 U.S. Passport Book U.S. Passport Card Both
The U.S. passport card is not valid for international air travel. For this information, see page 1 of instructions.
 Regular Book (Standard) Large Book (Non-Standard)

1. Name Last _____ **End #** _____ **Exp.** _____
First _____ Middle _____

2. Date of Birth (mm/dd/yyyy) _____ **3. Sex** _____ **4. Place of Birth** (City & State if in the U.S., or City & Country as it is presently known) _____

5. Social Security Number _____ **6. Email** (Print email address of travel.state.gov) _____ **7. Primary Contact Phone Number** _____

8. Mailing Address: Line 1: Street/RM, P.O. Box, or URL _____
Address Line 2: Clearly label Apartment, Company, Suite, Unit, Building, Floor, In Care Of or Attention if applicable. (e.g., In Care Of: Jane Doe, Apt # 100) _____
City _____ State _____ Zip Code _____ Country, if outside the United States _____

9. List all other names you have used. (Examples: Birth Name, Maiden, Previous Marriages, Legal Name Change. Attach additional pages if needed)
A _____ B _____

STOP! CONTINUE TO PAGE 2
DO NOT SIGN APPLICATION UNTIL REQUESTED TO DO SO BY AUTHORIZED AGENT

Solicitud de pasaporte

Para obtener un pasaporte en Puerto Rico y Estados Unidos debes llenar la solicitud en el Departamento de Estado o en una oficina de correos. Junto con la solicitud se somete prueba de ciudadanía (un certificado de Nacimiento oficial o un pasaporte anterior), dos fotografías y la cuota especificada en la solicitud. Los documentos y la

cuota se someten al Departamento de Estado o a una oficina de correos, quienes procesan la solicitud.

Solicitud de visa

Una visa es un permiso impreso, por un periodo de tiempo específico, que emiten algunos países para permitir la entrada de ciudadanos extranjeros al país, y en algunos países su salida de este. Las visas las emite el consulado del país que se va a visitar. En la visa se especifica el propósito de la visita y el tiempo que estará el visitante en el país. Algunos países requieren que se complete la solicitud de visa y el pago de una cuota dentro de una fecha límite específica.


EMBAJADA DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA EN EE.UU.
SECCION CONSULAR
Edificio de la Embajada de Caracas, 2000 M Street NW, Suite 1000 - Washington, DC 20007

SOLICITUD DE VISA
VISA APPLICATION FORM

3 Rows
7 photos

I. DATOS PERSONALES / PERSONAL INFORMATION

APELLIDO: <small>LAST NAME</small>		NOMBRE: <small>FIRST NAME</small>	
LUGAR DE NACIMIENTO: <small>PLACE OF BIRTH</small>		FECHA DE NACIMIENTO: <small>DATE OF BIRTH</small>	
NACIONALIDAD: <small>NATIONALITY</small>		SEXO: <small>SEX (M / F /)</small>	
ESTADO CIVIL: <small>MARITAL STATUS</small>	<input type="checkbox"/> CASADO <small>MARRIED</small>	<input type="checkbox"/> SOLTERO <small>SINGLE</small>	<input type="checkbox"/> DIVORCIADO <small>DIVORCED</small>
TUBERCULOSIS: <input type="checkbox"/> COMPLETA DE SANIFICACION <small>FORMER ADDRESS (INCLUDE HOME, WORK, OR, HOME OR previous, postal, phone and country)</small>		TELÉFONO: <small>TELEPHONE</small>	
PROFESION Y OCUPACION: <small>PROFESSION OR OCCUPATION</small>		CORREO ELECTRÓNICO: <small>E-MAIL ADDRESS</small>	
DIRECCION DE SU EMPLEO ACTUAL: <small>ADDRESS OF PRESENT EMPLOYER</small>		NÚMERO TELÉF. DE OFICINA: <small>OFFICE PHONE NUMBER</small>	
NOMBRE, DIRECCION Y TELÉFONO QUE DEBE REGISTRAR EN CASO DE EMERGENCIA: <small>NAME, ADDRESS AND PHONE NO. MUST BE GIVE PLACE OF EMERGENCY</small>			

II. DATOS DEL PASAPORTE / PASSPORT INFORMATION

Nº PASAPORTE: <small>PASSPORT NUMBER</small>	TIPO DE PASAPORTE: <small>TYPE OF PASSPORT</small>
LUGAR DE EMISION: <small>PLACE OF ISSUE</small>	FECHA DE EMISION: <small>DATE OF ISSUE</small>
CIDAD: <small>CITY</small>	PAIS: <small>COUNTRY</small>
FECHA DE VENCIMIENTO: <small>DATE OF EXPIRATION</small>	

1088 38 38 St. NW Washington DC 20007 Tel: (202) 342 22 14 Fax: (202) 342 38 27 www.embajada.ve.us No. Form 2004

Requisitos de vacunación

Para viajar a algunos países, el gobierno de Estados Unidos recomienda que antes de salir el viajero se vacune contra ciertos tipos de enfermedades que se pueden encontrar en el país que visita y que obtenga un certificado de vacunación. Este certificado se presenta junto con el pasaporte cuando se regresa a los Estados Unidos. Los requisitos de vacunación son opcionales para muchos países.

Lección 8. Planificación de reuniones y conferencias

Reuniones virtuales

Cada vez más compañías utilizan el equipo electrónico para facilitar la reunión de personas en diferentes puntos del mundo sin que haya necesidad de viajar desde su lugar de origen. Los avances tecnológicos han hecho posible que las empresas lleven a cabo reuniones virtuales o a distancia mediante:

Videoconferencia

- Usa las telecomunicaciones de audio y vídeo para que personas en diferentes lugares puedan reunirse.
- Además de la transmisión oral y visual de la gente, la videoconferencia se puede usar para compartir documentos e información proyectada en una pantalla de computadora.
- Es útil especialmente cuando se quiere llegar a un grupo grande de personas ubicadas en diferentes zonas geográficas para que puedan participar todos a la vez en una reunión de negocios, conferencia o seminario.

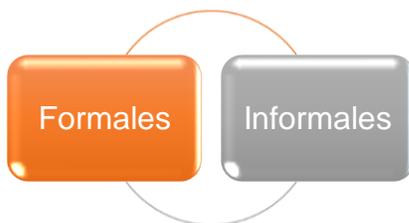


Audioconferencia

- La teleconferencia o audioconferencia es una conferencia a través del teléfono.
- Sirve para compartir información que no requiera el uso de medios visuales.
- Es una forma relativamente económica para llevar a cabo reuniones entre dos o más personas localizadas en varios lugares.
- En este caso las personas no pueden verse entre sí, pero se comunican verbalmente.



Reuniones presenciales



Reuniones formales



Reuniones de la Junta de Directores. Éste es el cuerpo u organismo que dirige los destinos de la empresa. En sus reuniones se toman las decisiones que afectan la empresa. En ellas se reciben los informes de los diferentes funcionarios o ejecutivos.



Por lo regular, este grupo provoca las reuniones una vez al mes, aunque otros prefieren reunirse trimestral o semestralmente, según esté estipulado en los estatutos o reglamento de la empresa.



Convenciones. Suelen ser reuniones anuales o bienales (cada dos años) que celebran empresas y organizaciones profesionales y en la cuales se discuten asuntos administrativos, logros alcanzados y planes para el nuevo periodo. En algunas convenciones, especialmente las de grupos profesionales, se ofrecen también adiestramientos para capacitación de los miembros. Las convenciones pueden ser de uno o más días y

pueden celebrarse en hoteles o centro de convenciones, dependiendo del tamaño del grupo.

Las conferencias, talleres, seminarios y simposios. También se consideran reuniones formales. En ellos se dedica tiempo a estudiar o a discutir uno o más temas de interés para miembros de un grupo o para la comunidad en general. La duración del evento puede ser desde una hora hasta uno o más días.

Reuniones informales

Las reuniones de comités, con compañeros del equipo de trabajo, subalternos, clientes, vendedores o propagandistas se consideran reuniones informales. Por lo regular son cortas y pueden extenderse desde media hora hasta dos horas dependiendo del grupo y el asunto a tratar.



Preparativos antes de la reunión



Separar el día de la reunión en el calendario.



Separar el lugar de la reunión. Muchas empresas tienen salones de conferencias, los cuales hay que reservar con anticipación.



Enviar convocatoria o notificación sobre la reunión a los miembros del grupo o comité, donde se indique la fecha, hora y el lugar de la reunión.



Preparar la agenda. Una agenda es una lista de los asuntos que van a tratarse en la reunión y el orden en el cuál van a discutirse.



Recopilar y duplicar el material suplementario.



Preparar la hoja de asistencia para que la firmen los asistentes.



Mantener el cartapacio del ejecutivo ordenado.



Coordinar la preparación de refrigerios, meriendas o comidas.



Preparar la hoja de asistencia para que la firmen los asistentes.



Mantener el cartapacio del ejecutivo ordenado.



Coordinar la preparación de refrigerios, meriendas o comidas.

Información importante al hacer la reservación del lugar de la reunión

- Fecha de la reunión
- Horas en que se utilizará el salón (añadiendo 30 minutos antes de la hora de comienzo de la reunión para la preparación del salón y luego 30 minutos después para recogerlo)
- Nombre del comité o grupo que se reunirá
- Nombre de la persona que reserva el salón y su teléfono
- Cualquier otro detalle que se considere necesario

Aspectos para tomar en consideración al reservar el lugar de la reunión



Tamaño del salón y del grupo



Número de sillas



Micrófonos y podio



Líneas de comunicación para internet



Iluminación del salón



Control de temperatura



Equipos audiovisuales necesarios

Coordinar reuniones con programas electrónicos



Existen programas de computadora que facilitan la coordinación de reuniones.



Los mismos proveen para comunicarse con todos los miembros del comité a la vez y someterle los datos necesarios sobre la reunión, también permite a los invitados confirmar su asistencia a la reunión o excusarse.



Estos programas pueden también anotar la reunión en el calendario electrónico y le permite recibir un recordatorio.

Durante la reunión



Algunos comités seleccionan de entre sus miembros a quién funcionará como secretario. Sin embargo, en muchas ocasiones se requiere que el profesional administrativo tome las *minutas* de la reunión y luego redacte el *acta*.



La minuta es el relato de todo lo que ocurre y se trata en una reunión.



El acta se prepara con base en la minuta y en ella se resumen todos los acuerdos tomados en la reunión.

Después de la reunión

Asegurarse de que el salón quede organizado.

Apagar el aire acondicionado, la luz y cerrar el salón con llave.

Regresar al lugar de origen cualquier equipo o material que tomó prestado.

Qué hacer cuando se suspenden reuniones

- Notificarlo inmediatamente a las personas invitadas.
- Puede utilizar el correo electrónico o una llamada telefónica.
- Si la cancelación surge el mismo día de la reunión, debe colocar una comunicación escrita en la entrada del salón que se había reservado, en un lugar visible, indicando que la reunión se canceló.
- Hasta donde sea posible debe informarse la razón de la suspensión y la nueva fecha de reunión.



Responsabilidades Financieras

La caja menuda (Petty Cash)

Muchas empresas utilizan la caja menuda para satisfacer las necesidades inmediatas o de emergencia que no requieren un desembolso considerable de dinero. Algunos ejemplos de estas situaciones son gastos de franqueo, pago por recibo de paquetes y pago de algún material de oficina que se necesite de momento.

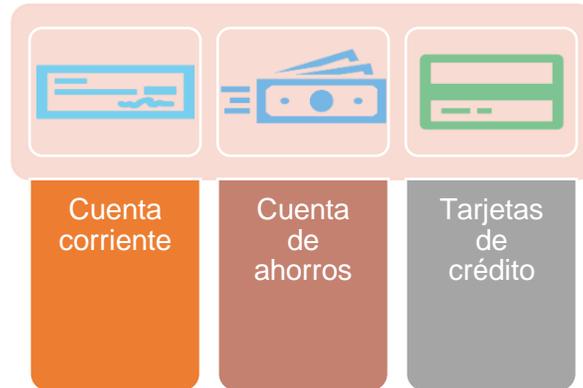
La responsabilidad de la caja menuda suele ser del profesional administrativo, e incluye no sólo administrar el dinero, sino preparar el informe mensual y hacer la petición de fondos cuando éstos se ha agotado. El fondo de la caja menuda es, por lo regular, de \$100 o menos.



El profesional administrativo debe llevar un registro de los gastos incurridos. Mensualmente se prepara un informe de esos gastos y se reconcilia la cuenta. El propósito de la caja menuda es siempre mantener dinero para uso inmediato.

Servicios bancarios

Las entidades financieras y bancarias ofrecen una serie de servicios especiales para satisfacer las necesidades diarias del mundo empresarial. Algunos de los servicios bancarios regulares que ofrecen los bancos son:



Cuenta corriente

Las empresas tienen cuentas corrientes en los bancos para el manejo de dinero. Este es un servicio que cualquier individuo puede utilizar. Para esto no se necesita tener una gran capacidad económica.

Cheques. Todavía son un método práctico para realizar transacciones comerciales y servir de evidencia en caso de reclamos. La información impresa en el cheque debe



incluir el nombre de la empresa, dirección, números de teléfono y el número de secuencia del cheque. También puede incluir el logo de identificación de la empresa.

Para efectuar pagos con dinero de la cuenta corriente, el banco facilita cheques por un costo módico. La empresa registra las firmas de las personas que podrán firmar los cheques. Dependiendo del tamaño de la empresa, los cheques pueden estar firmados por una o más personas previamente autorizadas por la alta gerencia. En empresas pequeñas, por lo general, es el ejecutivo quien los firma.

Cuentas de ahorros

Este tipo de cuenta la utilizan generalmente individuos con el propósito de conservar su dinero durante algún tiempo a la vez que obtienen intereses. Las entidades financieras determinan el porcentaje de interés que pagarán sobre las cuentas de ahorros.



Tarjetas de crédito

Muchos bancos o instituciones financieras ofrecen tarjetas de crédito para individuos o empresas. La entidad financiera establece la cantidad máxima de dinero que puede cargarse a la tarjeta, basándose en el historial de crédito de la persona o entidad a nombre

de quien se emite la tarjeta.

Las comprar que se financian con la tarjeta reducen la capacidad de endeudamiento o el límite de crédito que se tiene. El pago puede hacerse en plazos mensuales, y el emisor de la tarjeta determina el pago mínimo que se necesario hacer, así como el porcentaje del interés a pagarse sobre el balance de la cuenta.

Transacciones bancarias electrónicas

Cajeros automáticos

- Facilitan muchas de las transacciones bancarias.
- Se encuentran localizados en los bancos, en centros comerciales, farmacias, supermercados y megatiendas entre otros.
- Para realizar transacciones, es necesario poseer una tarjeta magnética que provee el banco.
- Se pueden realizar transacciones tales como retirar dinero, verificar balances, hacer depósitos y transferir dinero de una cuenta a otra.
- Estas tarjetas también pueden utilizarse para pagos de compras individuales en establecimientos.



Depósitos directos



En lugar de entregar un cheque al empleado, la empresa puede enviar el pago electrónicamente a la cuenta de banco del empleado.



Muchas empresas utilizan el servicio de depósito directo como sistema de pago a sus empleados.



El empleado recibe un talonario electrónico, el cual le sirve de evidencia del pago, de los descuentos que se le hicieron y de la cantidad que se depositó en su cuenta.

Servicios bancarios por la internet



Facilitan las transferencias electrónicas de los usuarios. Para poder tener acceso a los servicios bancarios por la internet, el banco le pide a su cliente un nombre único de identificación con una contraseña.

Después que el cliente accede a su cuenta, puede ver balances de las cuentas, transacciones realizadas y puede hacer transferencias electrónicas en cuestión de minutos. También puede hacer pagos a servicios como agua, luz, tarjetas de crédito, entre otros. El usuario tiene acceso a sus cuentas 24 horas al día y desde cualquier lugar que tenga acceso a la internet.

Fraude por internet



Esta práctica consiste en tratar de dirigir al cliente a una página de internet duplicada de una página fidedigna para hacer creer al visitante que se encuentra en la página real.

También puede ocurrir que le envíen a la persona un correo electrónico solicitándole información confidencial. Hay que ser cuidadoso para evitar el fraude por la internet.

Medidas de seguridad contra el fraude por internet

- No responder a correos electrónicos que requieran información personal.
- No abrir correos electrónicos de personas desconocidas ni abrir enlaces sospechosos.
- Cambiar la contraseña con frecuencia.
- No utilizar contraseñas que contengan parte del nombre del usuario, fechas de nacimiento, número de seguro social o dirección electrónica.
- No dejar abierta la página de internet de tu banco. Debes cerrar la página una vez finalices las transacciones.



Recomendaciones para protegerse el hurto de identidad

- Revisar las transacciones regularmente para asegurarse de que no han sido hechas por otra persona.
- Notificar cualquier irregularidad en las cuentas lo más pronto posible.
- No divulgar información personal, financiera, contraseñas y números secretos.
- No compartir ni escribir las contraseñas ni números secretos en ningún lugar.
- Crear contraseñas únicas.
- Triturar documentos con información financiera o personal antes de desecharlos.

Servicios bancarios especiales



Reconciliación bancaria

Es una comparación del estado que se recibe del banco con el registro de transacciones realizadas que lleva el profesional administrativo.

Para realizar la reconciliación bancaria el empleado necesita los siguientes documentos:

- Los talonarios de los cheques emitidos.
- Copia de las hojas o registros de depósitos.
- El estado de cuenta que envía el banco.
- Alguna notificación que envió el banco durante ese periodo; por ejemplo, cheques no pagados.

© Corporate Finance Institute® All rights reserved.
Bank Reconciliation Statement

XYZ Company	
Bank Reconciliation Statement	
Month Ended March 31, 2018	
Cash balance as per bank statement, February 28, 2018	\$300,000
Add: Deposit in transit	20,000
	<u>\$320,000</u>
Deduct: Outstanding checks	50,000
Adjusted cash balance	<u>\$270,000</u>
Balance as per depositor's record, February 28, 2018	\$260,900
Add: Receivable collected by bank	\$9,800
Interest earned	20
	<u>9,820</u>
	<u>\$270,720</u>
Deduction: NSF check	520
Service charges	100
Error on check	100
	<u>720</u>
Adjusted cash balance	<u>\$270,000</u>

Documentos financieros



Estado de situación. Muestra la posición financiera de la empresa en una fecha dada. Éste refleja los activos, las deudas y el capital de la empresa.

Estado de ingresos. Refleja las ganancias y las pérdidas de la empresa o los gastos operacionales.

Muestra la cantidad de dinero en entradas y la cantidad de dinero en gastos.

Nómina. Es un documento en el cual, con base en el salario bruto de un empleado, se hacen deducciones fijas y se obtiene el salario neto, que es el que se utilizará para hacer los cheques o transferencias para el pago de los empleados.

Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. Documento de identificación que otorga el gobierno de un país a una persona, el cual certifica que esa persona es ciudadana de ese país.
 - a. Visa
 - b. Pasaporte

2. El pasaporte no sólo sirve como evidencia de ciudadanía, sino como identificación en un país extranjero.
 - a. Cierto
 - b. Falso

3. Conferencia a través del teléfono que sirve para compartir información que no requiera el uso de medios visuales.
 - a. Audioconferencia
 - b. Videoconferencia

4. Usa las telecomunicaciones del audio y video para que personas en diferentes lugares puedan reunirse.
 - a. Audioconferencia
 - b. Videoconferencia

5. Tomar la minuta
 - a. Antes de la reunión
 - b. Durante la reunión
 - c. Después de la reunión

6. Enviar convocatoria o notificación sobre la reunión.
 - a. Antes de la reunión
 - b. Durante la reunión
 - c. Después de la reunión

7. Devolver cualquier equipo o material que tomó prestado.
 - a. Antes de la reunión
 - b. Durante la reunión
 - c. Después de la reunión

8. Relato de todo lo que ocurre y se trata en una reunión.
 - a. Acta
 - b. Minuta

9. Se resumen todos los acuerdos tomados en la reunión.
 - a. Acta
 - b. Minuta

10. Los programas para coordinar reuniones proveen para comunicarse con todos los miembros del comité, permite a los invitados confirmar su asistencia, anotar la reunión en el calendario electrónico y recibir un recordatorio.
 - a. Cierto
 - b. Falso

11. El personal a cargo de la caja menuda debe llevar un registro de los gastos incurridos y preparar un informe mensual de gastos.
 - a. Cierto
 - b. Falso

12. Nos permite retirar dinero, verificar balances, hacer depósitos y transferir dinero de una cuenta a otra.
 - a. Cajero automático
 - b. Depósito directo
 - c. Cheque

13. Para efectuar pagos con dinero de la cuenta corriente.
 - a. Cajero automático
 - b. Depósito directo
 - c. Cheque

14. Pago electrónico a la cuenta de banco del empleado.
 - a. Cajero automático
 - b. Depósito directo
 - c. Cheque

15. Para evitar fraude por internet no debemos abrir correos electrónicos de personas desconocidas ni abrir enlaces sospechosos.
 - a. Cierto
 - b. Falso

Lección 9. La búsqueda de Empleo

Objetivos:

1. Identificar los pasos a seguir en el proceso de búsqueda de empleo.
2. Identificar las fuentes de empleo y distintas alternativas para conseguir empleo.
3. Preparar su resumé y la carta de presentación.
4. Mencionar los aspectos importantes antes, durante y después de la entrevista.
5. Reconoce la importancia de un buen desempeño y una imagen positiva desde el primer día.



En esta lección aprenderemos la importancia de la preparación para la etapa de la búsqueda empleo. Como parte de esta debemos explorar las diferentes fuentes de empleo, preparar un resumé, redactar la carta de presentación, conocer detalles importantes sobre la entrevista y el buen desempeño para mantenerse en el empleo.

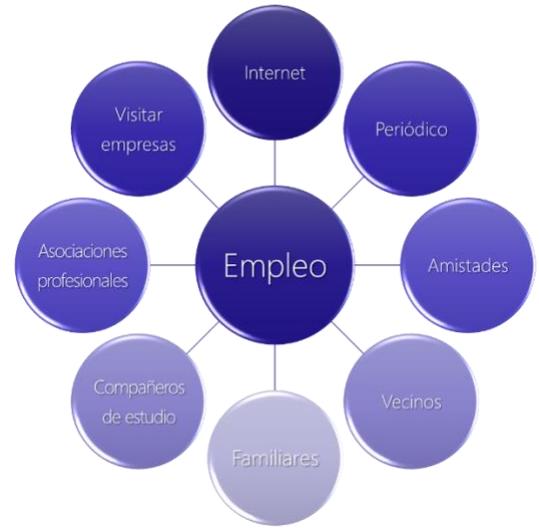
Inventario personal y profesional

Todo aspirante a un empleo debe preparar una lista de sus destrezas, habilidades y conocimientos. Es importante conocer las áreas fuertes para demostrar eficiencia en ellas; y las menos fuertes para intentar reforzarlas con estudios y adiestramientos.

Para lograr una mejor capacitación, el futuro empleado debe mantener un desarrollo profesional asistiendo a conferencias, seminarios y cursos sobre temas relacionados con la profesión: cursos en otros idiomas, literacia de la computadora, la internet, destrezas en nuevos programas de computadora. De igual manera debe tener la habilidad para el trabajo en equipo.

Fuentes de empleo

El aspirante a un empleo puede buscar distintas alternativas disponibles. Entre las alternativas se encuentran: la internet, el periódico, las amistades, familiares, vecinos, y compañeros de estudio. Además, el aspirante puede comunicarse con las organizaciones profesionales para informarse si tienen conocimiento de vacantes en alguna compañía. También puede visitar empresas personalmente para dejar su resumé y carta de presentación. La escuela o universidad es otra fuente de empleo. Esta es una alternativa para jóvenes aspirantes sin o con poca experiencia en las que pueden ser referidos al surgir oportunidades de empleo.



Las agencias de gobierno son fuentes de empleo para ocupar posiciones en las empresas gubernamentales y privadas del país. Es necesario una entrevista con un oficial para llenar un récord en el que se describen las destrezas, disponibilidad y las preferencias de empleo. En la página de internet de las agencias del gobierno federal permite seleccionar el lugar donde se desea trabajar. Además, brinda información sobre la categoría de trabajo y el salario promedio de acuerdo con la posición que se solicita.

Las agencias privadas de empleo (agencias de colocaciones) proveen personal capacitado a empresas que lo solicitan. Entre los servicios que ofrecen está: proveer personal temporero y personal permanente. Las empresas solicitan personal temporero cuando tienen temporadas de mucho trabajo o por motivo de vacaciones o enfermedad de los empleados. También, ofrecen adiestramientos en diferentes tecnologías, en planificación y organización del trabajo de oficina y nuevas destrezas en el campo del empleo.

Preparación del resumé

El resumé es un resumen o historia breve sobre las cualificaciones personales, educativas, profesionales y experiencias de un aspirante a empleo. Es la forma de vender sus conocimientos y de competir con otros aspirantes para un puesto. El objetivo principal del resumé es obtener una entrevista de empleo.



Recomendaciones al preparar un resumé

- Debe ser claro, breve, bien organizado.
- El documento debe ser entregado siempre en original y preparado a computadora.
- Debe utilizarse papel de calidad o de color claro para realzar la apariencia profesional del mismo. (No debe utilizarse papel con colores llamativos.)
- Ser exacto y honesto. No incluir información falsa.
- El resumé debe estar enfocado en los logros, con el uso de verbos de acción.
- Este documento debe ser de una o dos páginas.
- Debe contener aquellos datos que puedan resultar de interés para el futuro patrono.
- No usar el pronombre personal “yo”.
- Evitar abreviaturas, excepto en grados académicos.
- Cotejar siempre la ortografía y ser coherente con las fechas que informa.
- Al enviar el resumé por medio electrónico debe estar en formato PDF con su descripción.
- Resaltar las habilidades y competencias que puedan ayudarle a lograr el empleo.
- No debe hacer referencia a preferencias políticas ni a credos religiosos.
- Utiliza una dirección electrónica que proyecte profesionalismo.

Estilos de Resumé

Resumé cronológico es el estilo más común por su formato. Este es el modelo tradicional que da énfasis a los logros académicos. La preparación académica aparece después de los datos personales. La experiencia de trabajo se presenta en orden cronológico, comenzando con el empleo más reciente. No se recomienda para personas que buscan trabajo por primera vez.

Resumé funcional este estilo destaca la experiencia de trabajo, que aparece después de los datos personales. Tiene el propósito de establecer una relación entre las destrezas, habilidades y experiencias y el empleo que se solicita. Este modelo es recomendable para las personas con buena preparación académica y destrezas de trabajo.

Resumé combinado se recomienda este estilo cuando se quiere solicitar para una posición en específico. Se utiliza cuando se está dispuesto a preparar un resumé separado por cada trabajo que solicita. Se recomienda cuando se quieren destacar las destrezas y la experiencia obtenida en internados, proyectos especiales y trabajo voluntario.

Elementos del resumé

Encabezado
Perfil Profesional
Educación
Experiencia de Trabajo
Habilidades / Competencias
Liderazgo y Servicio
Reconocimientos

Encabezado es la principal herramienta para exponer tu información de contacto. El encabezado debe incluir el nombre completo, dirección postal, número de teléfono, correo electrónico. Es importante mencionar que, si el resumé se publica en el internet como parte de un portafolio digital, no es recomendable incluir la dirección postal ni el teléfono, ya que puede estar expuesto a robo de identidad.

Perfil Profesional es una combinación de objetivos profesionales y resumen de cualificaciones. Se puede redactar en forma de párrafos. Incluye el grado académico más reciente, honores y cursos relevantes para el campo de estudio. El mismo describe las cualidades personales, menciona los intereses y explica que busca el aspirante a empleo.

Educación en esta sección se detallan los estudios más recientes. Como parte de la información se debe incluir el nombre y una descripción del nivel completado, nombre de

la institución educativa, título adquirido, ciudad (donde se encuentra la institución) y la fecha (mes y año). Los estudios secundarios solo se incluyen cuando no hay estudios tecnológicos ni universitarios. Cuando se han cursado estudios de posgrado, puede omitirse los estudios secundarios.

Experiencia esta sección detalla la experiencia laboral comenzando con el empleo más reciente. La información que se debe incluir en esta sección es el nombre de la empresa el tiempo de servicio, la posición que ocupó y las tareas realizadas.

Habilidades/Competencias como parte de esta sección se mencionan las habilidades y competencias que posee el aspirante y son pertinentes al empleo. Estas incluyen los conocimientos y dominio de los programas de computadora, conocimiento en búsqueda en la internet, destrezas de comunicación oral y escrita en otros idiomas, capacidad para trabajar en equipo, destrezas de liderazgo y relaciones interpersonales.

Liderazgo y servicio esta parte incluye actividades extracurriculares como voluntariado y trabajos de caridad, tanto en el campus, como fuera del mismo. La información debe contener el nombre de la actividad, el tiempo y una breve descripción.

Reconocimientos se incluyen honores y reconocimientos obtenidos por el aspirante en el aspecto académico y/o profesional. La información debe incluir el nombre de la distinción (reconocimiento), la entidad que otorgó el reconocimiento, la ciudad donde se recibió y la fecha.

Carta de presentación

La carta que acompaña al resumé sirve de presentación de este y su propósito es resumir datos que destaquen al aspirante y motiven al patrono a leer el resumé. La carta debe redactarse en un tono formal y debe ser concisa.



La entrevista

La entrevista es la oportunidad para un aspirante y su posible patrono de compartir frente a frente. La entrevista es la oportunidad de vender sus conocimientos, destrezas y cualidades personales. El patrono tiene la oportunidad de evaluar al candidato y ofrecer los incentivos que tiene disponibles para convertir a ese aspirante en parte de su empresa y beneficiarse de sus conocimientos.



Previo a la entrevista

- Preparar un portafolio (tradicional o electrónico) con los documentos necesarios
- Apariencia y vestimenta apropiada
- Investigación sobre la empresa



Durante la entrevista

- Mostrar interés, confianza y seguridad en sí mismo.
- Vigilar la postura, tono de voz y lenguaje no verbal.
- Dar contestaciones directas, breves y honestas.
- Realizar preguntas sobre los deberes del cargo y/o asuntos salariales y beneficios marginales.
- Dar las gracias al patrono al finalizar la entrevista.
- Asegurarse de saber cuándo podría llamar para conocer la decisión.



Después de la entrevista

- Enviar una carta de agradecimiento o mensaje electrónicos al entrevistador.
- Dar seguimiento con una llamada.
- De ser contratado, enfrentar los nuevos retos.

El nuevo empleo

Durante los primeros días es conveniente anotar en una libreta detalles que se consideren necesarios de toda la información e instrucciones que se reciben. Por ejemplo, adiestramiento en el uso de los equipos, procedimientos para completar tareas, áreas en las que se realizan distintas tareas y deberes diarios.

Actitudes positivas en el nuevo trabajo

Las actitudes positivas ayudarán a enfrentar los nuevos retos. El nuevo empleado debe mantener una actitud abierta al aprendizaje de nuevos procedimientos. Además, tener la mejor disposición para adaptarse a los nuevos compañeros. Es importante prestar atención a la apariencia personal para causar buena impresión a los compañeros y supervisores. De igual manera, la actitud positiva debe enfocarse a desarrollar buenas relaciones interpersonales. Independientemente donde el empleado esté laborando, éste debe estar orientado sobre los aspectos de misión, visión y políticas de la empresa.

Progreso profesional

Se refiere al deseo de todo ser humano a progresar, cambiar de ambiente y aprender cosas nuevas. El propósito de esto además de mantenerse en el empleo es lograr un ascenso o promoción. El mantener un proceso de superación continua, actualizarse constantemente y estar dispuesto a realizar esfuerzo adicional le permitirá al empleado lograr el reconocimiento y hasta la oportunidad de obtener una nueva posición.

El mantenerse actualizado con las nuevas tecnologías y tendencias lo convierte en un estudiante aprendiz de por vida.



Ejercicios de Comprensión
Seleccione la mejor contestación

1. Las alternativas que existen donde se puede buscar un empleo son:
 - a. inventario de destrezas
 - b. televisión y radio
 - c. fuentes de empleo
 - d. iglesias

2. Lista de las destrezas, habilidades y conocimientos de un aspirante a un empleo.
 - a. Referencias
 - b. Inventario personal y profesional
 - c. Resumé
 - d. Carta de presentación

3. El documento en el que se describen los conocimientos, la experiencia laboral y una serie de datos de una persona se conoce como:
 - a. Portafolio
 - b. Resumé
 - c. Carta
 - d. Anuncio

4. El propósito de la carta de presentación es
 - a. capturar la atención de inmediato de quien la lee.
 - b. describir las aptitudes e intereses de la persona.
 - c. dar referencia de antiguos trabajos.
 - d. la contestación a y b son correctas.

5. El propósito del Resumé es
 - a. dar referencia
 - b. hablar sobre sus actitudes
 - c. obtener una entrevista de empleo
 - d. agradecer la oportunidad de la entrevista

6. El tipo de resumé cronológico es uno en el que
 - a. se presenta la información según, ocurre en el tiempo, comenzando por la más reciente.
 - b. se elabora a partir de las habilidades adquiridas que guardan relación con los requisitos del nuevo trabajo.
 - c. puede sustituir el papel y el lápiz y se envía de manera electrónica.
 - d. en el mismo se describen las aptitudes e intereses de la persona.

7. ¿Cuál de las siguientes son cualidades que buscan los patronos en un empleado?
 - a. Conocimientos en computadora
 - b. Disponible para trabajar fines de semana
 - c. Puntual y responsable
 - d. Ser bilingüe

- 8.Cuál de los siguientes es un consejo útil para la entrevista de empleo
 - a. Mostrar interés y confianza en sí mismo.
 - b. Dar contestaciones breves.
 - c. Hablar sobre los jefes anteriores.
 - d. Enviar los documentos personales por correo.

9. La lista de Referencias personas que conozcan al aspirante y pueden hablar bien de él.
 - a. Cierto
 - b. Falso

10. Después de la entrevista se recomienda que el aspirante a un empleo:
 - a. envíe carta de renuncia
 - b. envíe mensaje de texto
 - c. llame por teléfono
 - d. envíe carta de agradecimiento

CLAVES DE RESPUESTA DE EJERCICIOS DE PRÁCTICA

Visión e introducción a la administración de documentos

1. a
2. c
3. d
4. b
5. c
6. b
7. a
8. b

La ética y las leyes en la administración de documentos

1. a
2. b
3. b
4. b
5. a

Aspectos básicos de los sistemas de archivo

1. b
2. a
3. c
4. b
5. d
6. a
7. b
8. a
9. b
10. d

Tarjeteros y formularios

1. c
2. a
3. a
4. c
5. c
6. a
7. b
8. a

Reglas para codificar y alfabetizar nombres de individuos

Ejercicio I

- | | |
|----------------------|---|
| 1. CORREA | 4 |
| 2. BARKER | 3 |
| 3. DELAROSA | 4 |
| 4. ADAMSBROWN | 2 |
| 5. RAMIREZDEARELLANO | 3 |
| 6. ZAMORA | 4 |

Ejercicio II

- | | |
|--------------------|---|
| 1. DELTORO | 2 |
| 2. TURNER | 3 |
| 3. VEGA | 3 |
| 4. SMITH | 3 |
| 5. ORTIZ | 3 |
| 6. ROSARIO | 3 |
| 7. BROWNADAMS | 2 |
| 8. LOPEZDEVICTORIA | 3 |
| 9. WING | 3 |

Ejercicio III

- | | |
|---|--|
| 1. SANTANA RAQUEL
SANTIAGO CARLOS | |
| 2. DÁVILA AMADEO ILIA R
DÁVILA AMADEO ILIANA | |
| 3. DUARTE VELASCO C M
DUARTE VELASCO CAMELIA A | |
| 4. BARKERTRUMAN CARL
FOREST DAVID BARKER | |
| 5. SANABRIA ERNESTO
SANJUAN ÁNGEL | |
| 6. MACEIRA JOSÉ
MACMILLAN LOYDA | |
| 7. CUEVAS JUAN J
LIANG MEI CHANG | |

Ejercicio IV

1. DECOS CURBELO RAFAEL
DELACUESTA CURBELO
RAFAEL
2. GARCÍA SANTOS ZORAIDA
GARCIADLANOCEDA MARTA
3. SANFELIÚ DELAVEGA ADA
SANFELIÚ(DE) GARCÍA
JULIETA
4. LUGO PEDRO ARQ
LUGO PEDRO PADRE DR
5. VILLEGAS LAURA
ARGENTINA

VILLEGAS LAURA
BOLIVIA
6. MURPHY WALTER DR
STONE HELEN MURPHY

5. VALVERDE AURELIO DR
VALVERDE AURELIO HIJO LIC
VANKIRK HENRY
6. WALKER SAM P
WALKERGREENE JOHN
ZERBE MILTON GREENE
7. LÁTIMER FERMAÍN II
LÁTIMER FERMAÍN DR
LÁTIMER FERMAÍN JR
8. ORTIZ RIVERA ROSA
ORTIZ ROSA
ORTIZ ROSA L
9. PERALTA (DE) BERIO IRMA

PERALTA CARRASQUILLO
FRANCISCO
SALVADOR DE HIGUEY

PERALTA CARRASQUILLO
FRANCISCO
SANTO DOMINGO

Ejercicio V

1. DELANO WILFREDO
DELATORRE EUGENIO
DELTORO ARMANDO
2. JARAMILLO MIRIAM
COLOMBIA, CARTAGENA

JARAMILLO MIRIAM
COLOMBIA, MONTERÍA

JARAMILLO MIRIAM LIC
3. SIERRA LAPUERTA MARÍA
SIERRA LAPUERTA MARIANA
SIERRA (DE) MADERA ESTHER
4. BRIGGS NOEL REV
BRIGNONI ESCALERA RAFAEL
BRIGNONI R C DR

Ambiente de trabajo

1. c
2. b
3. b
4. a
5. b
6. d
7. c
8. c
9. d
10. b
11. a
12. a

Viajes, reuniones, conferencias y finanzas

1. b
2. a
3. a
4. b

- 5. b
- 6. a
- 7. c
- 8. b
- 9. a
- 10.a
- 11.a
- 12.a
- 13.c
- 14.b
- 15.a

Búsqueda de empleo

- 1. c
- 2. b
- 3. b
- 4. d
- 5. c
- 6. a
- 7. c
- 8. a
- 9. a
- 10.d

REFERENCIA

Correa C.M., Díaz-Colón, A. (2007). *Administración de documentos sistemas, procedimientos y tecnología*. McGraw-Hill Interamericana.

Maldonado Ruiz, A., Delgado C., y Román de Martínez, A.L. (2008). *Procedimientos administrativos para la oficina* (2da ed.). McGraw-Hill Interamericana.

U.S. Postal Service. <https://es.usps.com/ship/mail-shipping-services.htm>

Estimada familia:

El Departamento de Educación de Puerto Rico (DEPR) tiene como prioridad el garantizar que a sus hijos se les provea una educación pública, gratuita y apropiada. Para lograr este cometido, es imperativo tener presente que los seres humanos son diversos. Por eso, al educar es necesario reconocer las habilidades de cada individuo y buscar estrategias para minimizar todas aquellas barreras que pudieran limitar el acceso a su educación.

La otorgación de acomodados razonables es una de las estrategias que se utilizan para minimizar las necesidades que pudiera presentar un estudiante. Estos permiten adaptar la forma en que se presenta el material, la forma en que el estudiante responde, la adaptación del ambiente y lugar de estudio y el tiempo e itinerario que se utiliza. Su función principal es proveerle al estudiante acceso equitativo durante la enseñanza y la evaluación. Estos tienen la intención de reducir los efectos de la discapacidad, excepcionalidad o limitación del idioma y no, de reducir las expectativas para el aprendizaje. Durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, se debe tener altas expectativas con nuestros niños y jóvenes.

Esta guía tiene el objetivo de apoyar a las familias en la selección y administración de los acomodados razonables durante el proceso de enseñanza y evaluación para los estudiantes que utilizarán este módulo didáctico. Los acomodados razonables le permiten a su hijo realizar la tarea y la evaluación, no de una forma más fácil, sino de una forma que sea posible de realizar, según las capacidades que muestre. El ofrecimiento de acomodados razonables está atado a la forma en que su hijo aprende. Los estudios en neurociencia establecen que los seres humanos aprenden de forma visual, de forma auditiva o de forma kinestésica o multisensorial, y aunque puede inclinarse por algún estilo, la mayoría utilizan los tres.

Por ello, a continuación, se presentan algunos ejemplos de acomodados razonables que podrían utilizar con su hijo mientras trabaja este módulo didáctico en el hogar. Es importante que como madre, padre o persona encargada en dirigir al estudiante en esta tarea los tenga presente y pueda documentar cuales se utilizaron. Si necesita más información, puede hacer referencia a la **Guía para la provisión de acomodados razonables** (2018) disponible por medio de la página www.de.pr.gov, en educación especial, bajo Manuales y Reglamentos.

GUÍA DE ACOMODOS RAZONABLES PARA LOS ESTUDIANTES QUE TRABAJARÁN BAJO MÓDULOS DIDÁCTICOS

Acomodos de presentación	Acomodos en la forma de responder	Acomodos de ambiente y lugar	Acomodos de tiempo e itinerario
<p>Cambian la manera en que se presenta la información al estudiante. Esto le permite tener acceso a la información de diferentes maneras. El material puede ser presentado de forma auditiva, táctil, visual o multisensorial.</p>	<p>Cambian la manera en que el estudiante responde o demuestra su conocimiento. Permite a los estudiantes presentar las contestaciones de las tareas de diferentes maneras. Por ejemplo, de forma verbal, por medio de manipulativos, entre otros.</p>	<p>Cambia el lugar, el entorno o el ambiente donde el estudiante completará el módulo didáctico. Los acomodos de ambiente y lugar requieren de organizar el espacio donde el estudiante trabajará.</p>	<p>Cambian la cantidad de tiempo permitido para completar una evaluación o asignación; cambia la manera, orden u hora en que se organiza el tiempo, las materias o las tareas.</p>
<p>Aprendiz visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar letra agrandada o equipos para agrandar como lupas, televisores y computadoras ▪ Uso de láminas, videos pictogramas. ▪ Utilizar claves visuales tales como uso de colores en las instrucciones, resaltadores (highlighters), subrayar palabras importantes. ▪ Demostrar lo que se espera que realice el estudiante y utilizar modelos o demostraciones. ▪ Hablar con claridad, pausado ▪ Identificar compañeros que puedan servir de apoyo para el estudiante ▪ Añadir al material información complementaria <p>Aprendiz auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leerle el material o utilizar aplicaciones que convierten el 	<p>Aprendiz visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar la computadora para que pueda escribir. ▪ Utilizar organizadores gráficos. ▪ Hacer dibujos que expliquen su contestación. ▪ Permitir el uso de láminas o dibujos para explicar sus contestaciones ▪ Permitir que el estudiante escriba lo que aprendió por medio de tarjetas, franjas, láminas, la computadora o un comunicador visual. ▪ Contestar en el folleto. <p>Aprendiz auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grabar sus contestaciones ▪ Ofrecer sus contestaciones a un adulto que documentará por escrito lo mencionado. 	<p>Aprendiz visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente silencioso, estructurado, sin muchos distractores. ▪ Lugar ventilado, con buena iluminación. ▪ Utilizar escritorio o mesa cerca del adulto para que lo dirija. <p>Aprendiz auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente donde pueda leer en voz alta o donde pueda escuchar el material sin interrumpir a otras personas. ▪ Lugar ventilado, con buena iluminación y donde se les permita el movimiento mientras repite en voz alta el material. <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente se le permita moverse, hablar, escuchar música mientras trabaja, cantar. ▪ Permitir que realice las actividades en 	<p>Aprendiz visual y auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar una agenda detallada y con códigos de colores con lo que tienen que realizar. ▪ Reforzar el que termine las tareas asignadas en la agenda. ▪ Utilizar agendas de papel donde pueda marcar, escribir, colorear. ▪ Utilizar “post-it” para organizar su día. ▪ Comenzar con las clases más complejas y luego moverse a las sencillas. ▪ Brindar tiempo extendido para completar sus tareas. <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir al estudiante a organizar su trabajo con agendas escritas o electrónicas. ▪ Establecer mecanismos para

Acomodos de presentación	Acomodos en la forma de responder	Acomodos de ambiente y lugar	Acomodos de tiempo e itinerario
<p>texto en formato audible.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leer en voz alta las instrucciones. ▪ Permitir que el estudiante se grabe mientras lee el material. ▪ Audiolibros ▪ Repetición de instrucciones ▪ Pedirle al estudiante que explique en sus propias palabras lo que tiene que hacer ▪ Utilizar el material grabado ▪ Identificar compañeros que puedan servir de apoyo para el estudiante <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el material segmentado (en pedazos) ▪ Dividir la tarea en partes cortas ▪ Utilizar manipulativos ▪ Utilizar canciones ▪ Utilizar videos ▪ Presentar el material de forma activa, con materiales comunes. ▪ Permitirle al estudiante investigar sobre el tema que se trabajará ▪ Identificar compañeros que puedan servir de apoyo para el estudiante 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer presentaciones orales. ▪ Hacer videos explicativos. ▪ Hacer exposiciones <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Señalar la contestación a una computadora o a una persona. ▪ Utilizar manipulativos para representar su contestación. ▪ Hacer presentaciones orales y escritas. ▪ Hacer dramas donde represente lo aprendido. ▪ Crear videos, canciones, carteles, infografías para explicar el material. ▪ Utilizar un comunicador electrónico o manual. 	<p>diferentes escenarios controlados por el adulto. Ejemplo el piso, la mesa del comedor y luego, un escritorio.</p>	<p>recordatorios que le sean efectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar las recompensas al terminar sus tareas asignadas en el tiempo establecido. ▪ Establecer horarios flexibles para completar las tareas. ▪ Proveer recesos entre tareas. ▪ Tener flexibilidad en cuando al mejor horario para completar las tareas. ▪ Comenzar con las tareas más fáciles y luego, pasar a las más complejas. ▪ Brindar tiempo extendido para completar sus tareas.

HOJA DE DOCUMENTAR LOS ACOMODOS RAZONABLES UTILIZADOS AL TRABAJAR EL MÓDULO DIDÁCTICO

Nombre del estudiante: _____

Número de SIE: _____

Materia del módulo: _____

Grado: _____

Estimada familia:

1.

Utiliza la siguiente hoja para documentar los acomodados razonables que utiliza con tu hijo en el proceso de apoyo y seguimiento al estudio de este módulo. Favor de colocar una marca de cotejo [✓] en aquellos acomodados razonables que utilizó con su hijo para completar el módulo didáctico. Puede marcar todos los que aplique y añadir adicionales en la parte asignada para ello.

Acomodos de presentación	Acomodos de tiempo e itinerario
<p>Aprendiz visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Usar letra agrandada o equipos para agrandar como lupas, televisores y computadoras <input type="checkbox"/> Uso de láminas, videos pictogramas. <input type="checkbox"/> Utilizar claves visuales tales como uso de colores en las instrucciones, resaltadores (<i>highlighters</i>), subrayar palabras importantes. <input type="checkbox"/> Demostrar lo que se espera que realice el estudiante y utilizar modelos o demostraciones. <input type="checkbox"/> Hablar con claridad, pausado <input type="checkbox"/> Identificar compañeros que puedan servir de apoyo para el estudiante <input type="checkbox"/> Añadir al material información complementaria <p>Aprendiz auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Leerle el material o utilizar aplicaciones que convierten el texto en formato audible. <input type="checkbox"/> Leer en voz alta las instrucciones. <input type="checkbox"/> Permitir que el estudiante se grabe mientras lee el material. <input type="checkbox"/> Audiolibros <input type="checkbox"/> Repetición de instrucciones <input type="checkbox"/> Pedirle al estudiante que explique en sus propias palabras lo que tiene que hacer <input type="checkbox"/> Utilizar el material grabado <input type="checkbox"/> Identificar compañeros que puedan servir de apoyo para el estudiante <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Presentar el material segmentado (en pedazos) <input type="checkbox"/> Dividir la tarea en partes cortas <input type="checkbox"/> Utilizar manipulativos <input type="checkbox"/> Utilizar canciones 	<p>Aprendiz visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utilizar la computadora para que pueda escribir. <input type="checkbox"/> Utilizar organizadores gráficos. <input type="checkbox"/> Hacer dibujos que expliquen su contestación. <input type="checkbox"/> Permitir el uso de láminas o dibujos para explicar sus contestaciones <input type="checkbox"/> Permitir que el estudiante escriba lo que aprendió por medio de tarjetas, franjas, láminas, la computadora o un comunicador visual. <input type="checkbox"/> Contestar en el folleto. <p>Aprendiz auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Grabar sus contestaciones <input type="checkbox"/> Ofrecer sus contestaciones a un adulto que documentará por escrito lo mencionado. <input type="checkbox"/> Hacer presentaciones orales. <input type="checkbox"/> Hacer videos explicativos. <input type="checkbox"/> Hacer exposiciones <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Señalar la contestación a una computadora o a una persona. <input type="checkbox"/> Utilizar manipulativos para representar su contestación. <input type="checkbox"/> Hacer presentaciones orales y escritas. <input type="checkbox"/> Hacer dramas donde represente lo aprendido. <input type="checkbox"/> Crear videos, canciones, carteles, infografías para explicar el material. <input type="checkbox"/> Utilizar un comunicador electrónico o manual.

Acomodos de presentación	Acomodos de tiempo e itinerario
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utilizar videos <input type="checkbox"/> Presentar el material de forma activa, con materiales comunes. <input type="checkbox"/> Permitirle al estudiante investigar sobre el tema que se trabajará <input type="checkbox"/> Identificar compañeros que puedan servir de apoyo para el estudiante 	
Acomodos de respuesta	Acomodos de ambiente y lugar
<p>Aprendiz visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ambiente silencioso, estructurado, sin muchos distractores. <input type="checkbox"/> Lugar ventilado, con buena iluminación. <input type="checkbox"/> Utilizar escritorio o mesa cerca del adulto para que lo dirija. <p>Aprendiz auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ambiente donde pueda leer en voz alta o donde pueda escuchar el material sin interrumpir a otras personas. <input type="checkbox"/> Lugar ventilado, con buena iluminación y donde se les permita el movimiento mientras repite en voz alta el material. <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ambiente se le permita moverse, hablar, escuchar música mientras trabaja, cantar. <input type="checkbox"/> Permitir que realice las actividades en diferentes escenarios controlados por el adulto. Ejemplo el piso, la mesa del comedor y luego, un escritorio. 	<p>Aprendiz visual y auditivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preparar una agenda detalladas y con códigos de colores con lo que tienen que realizar. <input type="checkbox"/> Reforzar el que termine las tareas asignadas en la agenda. <input type="checkbox"/> Utilizar agendas de papel donde pueda marcar, escribir, colorear. <input type="checkbox"/> Utilizar “post-it” para organizar su día. <input type="checkbox"/> Comenzar con las clases más complejas y luego moverse a las sencillas. <input type="checkbox"/> Brindar tiempo extendido para completar sus tareas. <p>Aprendiz multisensorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Asistir al estudiante a organizar su trabajo con agendas escritas o electrónicas. <input type="checkbox"/> Establecer mecanismos para recordatorios que le sean efectivos. <input type="checkbox"/> Utilizar las recompensas al terminar sus tareas asignadas en el tiempo establecido. <input type="checkbox"/> Establecer horarios flexibles para completar las tareas. <input type="checkbox"/> Proveer recesos entre tareas. <input type="checkbox"/> Tener flexibilidad en cuando al mejor horario para completar las tareas. <input type="checkbox"/> Comenzar con las tareas más fáciles y luego, pasar a las más complejas. <input type="checkbox"/> Brindar tiempo extendido para completar sus tareas.
<p>Otros:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

2.

Si tu hijo es un candidato o un participante de los servicios para estudiantes aprendices del español como segundo idioma e inmigrantes considera las siguientes sugerencias de enseñanza:

- Proporcionar un modelo o demostraciones de respuestas escritas u orales requeridas o esperadas.
- Comprobar si hay comprensión: use preguntas que requieran respuestas de una sola palabra, apoyos y gestos.
- Hablar con claridad, de manera pausada.
- Evitar el uso de las expresiones coloquiales, complejas.
- Asegurar que los estudiantes tengan todos los materiales necesarios.
- Leer las instrucciones oralmente.
- Corroborar que los estudiantes entiendan las instrucciones.
- Incorporar visuales: gestos, accesorios, gráficos organizadores y tablas.
- Sentarse cerca o junto al estudiante durante el tiempo de estudio.
- Seguir rutinas predecibles para crear un ambiente de seguridad y estabilidad para el aprendizaje.
- Permitir el aprendizaje por descubrimiento, pero estar disponible para ofrecer instrucciones directas sobre cómo completar una tarea.
- Utilizar los organizadores gráficos para la relación de ideas, conceptos y textos.
- Permitir el uso del diccionario regular o ilustrado.
- Crear un glosario pictórico.
- Simplificar las instrucciones.
- Ofrecer apoyo en la realización de trabajos de investigación.
- Ofrecer los pasos a seguir en el desarrollo de párrafos y ensayos.
- Proveer libros o lecturas con conceptos similares, pero en un nivel más sencillo.
- Proveer un lector.
- Proveer ejemplos.
- Agrupar problemas similares (todas las sumas juntas), utilizar dibujos, láminas, o gráficas para apoyar la explicación de los conceptos, reducir la complejidad lingüística del problema, leer y explicar el problema o teoría verbalmente o descomponerlo en pasos cortos.
- Proveer objetos para el aprendizaje (concretizar el vocabulario o conceptos).
- Reducir la longitud y permitir más tiempo para las tareas escritas.
- Leer al estudiante los textos que tiene dificultad para entender.
- Aceptar todos los intentos de producción de voz sin corrección de errores.
- Permitir que los estudiantes sustituyan dibujos, imágenes o diagramas, gráficos, gráficos para una asignación escrita.
- Esbozar el material de lectura para el estudiante en su nivel de lectura, enfatizando las ideas principales.
- Reducir el número de problemas en una página.
- Proporcionar objetos manipulativos para que el estudiante utilice cuando resuelva problemas de matemáticas.

3.

Si tu hijo es un estudiante dotado, es decir, que obtuvo 130 o más de cociente intelectual (CI) en una prueba psicométrica, su educación debe ser dirigida y desafiante. Deberán considerar las siguientes recomendaciones:

- Conocer las capacidades especiales del estudiante, sus intereses y estilos de aprendizaje.
- Realizar actividades motivadoras que les exijan pensar a niveles más sofisticados y explorar nuevos temas.
- Adaptar el currículo y profundizar.
- Evitar las repeticiones y las rutinas.
- Realizar tareas de escritura para desarrollar empatía y sensibilidad.
- Utilizar la investigación como estrategia de enseñanza.
- Promover la producción de ideas creativas.
- Permitirle que aprenda a su ritmo.
- Proveer mayor tiempo para completar las tareas, cuando lo requiera.
- Cuidar la alineación entre su educación y sus necesidades académicas y socioemocionales.