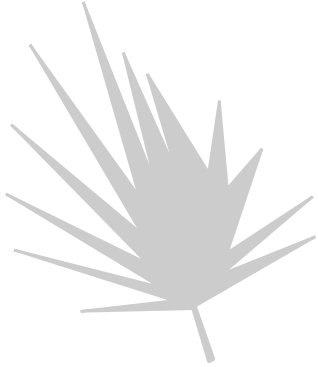
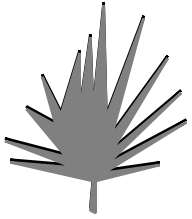


Florida Trabaja



Desarrollando Habilidades de Carreras
para la Educación Básica de Adultos

**Resolviendo Problemas
en el Trabajo**



Florida Trabaja



Dedicatoria

*El Desarrollo de Recursos Humanos de Florida, Inc. y el Departamento de Educación de Florida dedica **Florida Trabaja: Resolviendo Problemas en el Trabajo** a los miles de empleados que han tenido la motivación y energía de continuar una vida duradera de aprendizaje, de tal modo enriqueciendo no solamente sus propias vidas, sino también las vidas de otras familias y la nación entera. Este programa está además dedicado a los miles de empleados que saben que al invertir en las personas reciben recompensas con las actitudes positivas, hábitos de trabajos superiores, clientes satisfechos y ganancias más altas.*

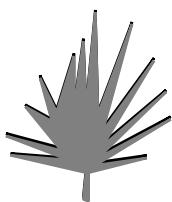


El Equipo de Desarrollo de Florida Trabaja

Ron Froman	<i>Director del Proyecto</i>
Teri McLean	<i>Coordinadora del Proyecto</i>
Marilyn Gillespie	<i>Diseñadora del Currículo</i>
Erin Sologaistoa	<i>Coordinador del Programa</i>
Judy Jameson	<i>Correctora</i>
Judd Butler	<i>Corrector</i>
Barbara Salazar	<i>Correctora</i>
Kiesha Lyles	<i>Correctora</i>
K. Kinsley-Momberger	<i>Diseñadora de Gráficas</i>
Melda Howell	<i>Diseñadora de Gráficas</i>
Patricia McGhee	<i>Editora</i>
Gillian Nassau	<i>Editor</i>

El Director Ejecutivo del Desarrollo de Recursos Humanos de Florida, Inc., Ron Froman, fundó esta organización para promover la relación que existe entre el desarrollo de recursos humanos de jóvenes y adultos y el desarrollo económico en Florida, y transmitir programas y actividades apropiadas que realcen el desarrollo de los trabajadores del estado.

Para más información acerca de El Desarrollo de Recursos Humanos de Florida, Inc., llame a Ron Froman at 407-699-9622.



Resolviendo Problemas en el Trabajo

FLORIDA

Educación
Básica de
Adultos

**FLORIDA TRABAJA PUEDE SER ADAPTADO
PARA DIRIGIR EL ENTRENAMIENTO
ESPECÍFICO Y LAS NECESIDADES DE TU
ORGANIZACIÓN**

TRABAJA

Resolviendo
Problemas
en el Trabajo

Los empleados desarrollan destrezas de manejo propio como tomar decisiones y resolver problemas. Ellos aprenden a pensar por si mismos y elevan su confianza, así que se hacen mas confiables y trabajan mejor con otras personas. Ellos aprenden a manejar situaciones tensas que antes les hubieran impedido trabajar eficazmente.

- Lisa Paez, Directora de Entrenamiento, LRP Publicadores

Reconocimientos



El Desarrollo de Recursos Humanos de Florida, Inc., reconoce las valiosas contribuciones de los individuos y grupos cuya colaboración y apoyo hizo que el Proyecto de **Florida Trabaja** llegara a su cumplimiento.

Se le agradece al Departamento de Educación por su comprensión y apoyo a la visión de crear un proyecto de preparación para los trabajadores con bajas destrezas literarias que se enfoca en las necesidades de los clientes. Específicamente, les damos las gracias a Lanny Larson, Directora de la División del Desarrollo de los Trabajadores y Nancy Cordill, Jefa de las Oficina de Desarrollo y Planificación. ¡Gracias!

Nuestra admiración y gracias van dirigidas al Equipo del Proyecto **Florida Trabaja**, cuyos miembros contribuyeron innumerables horas diseñando, discutiendo, y analizando los bosquejos. Tony Lagos concibió e inició el proyecto. Marilyn Gillespie, Diseñadora del Currículo y Escritora, combinó expertamente el enfoque de las ideas del grupo, la armazón del currículo y la investigación del currículo en un documento lógico y fácil de seguir. Erin Sologaistoa dedicó muchas horas coordinando las pruebas preliminares y tabulando la información pertinente de dichas pruebas y comunicándole los resultados al equipo del proyecto. Ella entrevistó a los empleados a través del estado, escribió muchas de las actividades de la parte de **Resolviendo Problemas en el Trabajo** de **Florida Trabaja** y las recopiló en este panfleto. Barbara Salazar, Judy Jamieson, Judd Butler, y Geisha Lyles fueron maravillosos compañeros, los cuales aceptaron y completaron las tareas para seguir con el proyecto. Por último, Kathy Kinsley-Momberger, Líder de Diseñadora de Gráficas, y Melda Howell y Patricia McGhee usaron sus talentos artísticos y talentos de editores para darle a **Florida Trabaja** la apariencia profesional que se merece.

Por esta oportunidad de trabajar con este competente grupo de profesionales en tal prometedor proyecto, yo estoy extremadamente agradecido.

Ron Froman

Director Ejecutivo del Desarrollo de Recursos Humanos de Florida, Inc.

Teri McLean

Florida Trabaja

Coordinadora del Proyecto Contenido



CONTENIDO

Introducción a la Parte 1	2
1. Conociéndose	3
2. Trabajo es lo que tu Creas	4
3. Trabajo de Equipo Uno: Formando Equipos de Hogar	7
4. Trabajo de Equipo Dos: Escuchando Activamente	16
5. Trabajo de Equipo Tres: ¿Cuáles son los beneficios del trabajo?	20
6. Trabajo de Equipo Cuatro: Reconociendo el Poder de Una Actitud Positiva ...	24
Evaluación del Equipo	31

Parte 2: Actividades

Introducción a la Parte 2	33
1. La Buena Comunicación Requiere Hablar Libremente	35
Ayuda a los Empleados de un hospital en el Norte de Florida a hablar sobre sus problemas y reportarlos	
2. La Actitud lo es Todo en el Servicio de los Clientes	39
Ayuda a un empleador de un Motel 6 a decidir que hacer con un trabajador que tiene una mala actitud.	
3. Cuándo un compañero de trabajo está ausente	44
Aprende cómo un supervisor de electricidad en Gainesville resuelve problemas.	
4. Yo no Puedo Siempre Complacer a Todos	47
Ponte en el lugar de un supervisor en Florida que tiene problemas decidiendo los horarios de trabajo.	
Evaluación del Equipo	53
5. Tomando Decisiones	54
¿Cuándo deberías resolver un problema por ti mismo? ¿Cuándo llamarías al supervisor? Ayuda al equipo de este taller de metal a decidirse.	



CONTENIDO (continuación)

6. Manejando Cambios Inesperados	57
En el negocio de restaurantes, tienes que estar listo para manejar cambios inesperados.	
7. Dejando que los Problemas Personales Interfieran con el Trabajo	62
¿Puedes aprender a no dejar que los problemas personales interfieran con el trabajo?	
8. La Diversidad Requiere Diferentes Estilos de Comunicación.....	68
Aprende cómo la cultura afecta la forma en que la gente se comunica con otras personas.	
Evaluación del Equipo.....	71
9. La Puntualidad es lo más Importante.....	72
Ayuda a un Jefe de McDonald's en Tallahassee a planificar el horario semanal de los empleados.	
10. Progresando	76
Ayuda a un Supervisor de Florida a decidir a quién promover para jefe de un delicatessen.	
Apéndices.....	80
Apéndice A: La Encuesta de Florida Trabaja sobre el Interés del Empleado	
Apéndice B: El Libro C de Florida Trabaja: Actividades de Trabajo Relacionadas sobre El Trabajo es lo que tu Creas	
Apéndice C: El Examen Anterior y Posterior de Resolviendo Problemas en el Trabajo	
Apéndice D: La Lista de Progreso de Resolviendo los Problemas en el Trabajo	
Apéndice E: El Certificado de Finalización de Resolviendo Problemas en el Trabajo	