



**UDEFA**  
Universidad de Falcón

**“Aportamos soluciones a las personas,  
pequeñas, medianas y grandes empresas”**

# **Cartera de Servicios**

**Coordinación de  
Extensión Académica**

**Realiza tu Plan Anual de Adiestramiento  
Servicio *In Company***

## **AUTORIDADES**

**Dr. Solano Calles Paz**

Rector

**Lcda. Nora Quesada, MSc.**

Vicerrectora Académica

**Lcdo. José Raúl Amor**

Director de Administración

**Lcdo. Adolfo Primera Falcón, Esp.**

Secretario General

**Abg. Yasmín Martinho**

Decana

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

**Dra. Diana Pinto**

Decana

Facultad de Ingeniería

**Lcdo. Adalberto**

**Chacón**

Decano

Facultad de Ciencias Sociales



# **Cartera de Servicios**

# ASESORÍA GERENCIAL

Los Servicios de Asesoría Gerencial ofrecidos por la UDEFA están orientados a medir el desempeño de cualquier tipo de organización (manufactureras, comerciales, metalmecánica, empresas de servicios turísticos, contratistas, instituciones financieras, empresas aseguradoras, instituciones prestatarias de servicios de salud, etc.), con el fin de apoyarle en la identificación de riesgos, ya sean estratégicos, financieros, operacionales o de sistemas, y en la implantación de soluciones basadas en las mejores prácticas en cada una de las empresas. Así mismo, identificar oportunidades de mejoramiento a través de acciones de Consultoría, Adiestramiento y Comunicación Corporativa.

## CONSULTORÍA

Es el asesoramiento profesional independiente, que ayuda a los gerentes y las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización, mediante la implantación de soluciones a problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento del aprendizaje y la puesta en práctica de cambios

## ACCIONES DE CONSULTORÍA

- Desarrollo de Planes Estratégicos de Negocios
- Análisis y Gerencia Estratégica de Costos
- Gerencia de Procesos (Mejora y reingeniería)
- Evaluaciones de Desempeño
- Diagnóstico de Clima Organizacional
- Planes de Carreras
- Elaboración de Manuales de Políticas/Procedimientos/Organización
- Finanzas y Control
- Operaciones, Manufactura y Abastecimiento
- Gerencia de la Calidad
- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001
- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001
- Planificación Administrativa y Control Ambiental
- Conformación y Registro del Comité de SSL
- Elaboración de Programas de SSL en el Trabajo
- Formulación y Control de Presupuestos
- Gerencia de Recursos Humanos
- Preparación de las Empresas para las Normas ISO 9000.
- Diseño e Implantación de Sistemas de Gestión de Seguridad, Higiene y Ambiente en el trabajo.
- Diseño e Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en las Normas ISO 9000
- Tecnología de Información
- Entorno Laboral Venezolano Actual, Relaciones de Trabajo y Reforma de la Legislación Laboral
- Legislación Laboral y Administración de los Derechos de los Trabajadores
- Legislación Venezolana de la Seguridad Social
- Legislación Venezolana en Materia de Seguridad y Salud
- Derecho Procesal Administrativo
- Procedimiento Administrativo
- Estudio e Investigación de Mercados
- Focus Group



---

# ADiestRAMIENTO

Hemos conceptualizado las acciones de ADiestRAMIENTO como la aplicación de técnicas de capacitación y aprendizaje en el desarrollo del Capital Humano para estimular el logro de una mejor calidad, eficiencia y productividad en las empresas y fomentar el más alto compromiso del personal, a través del dictado de Diplomados, Seminarios, cursos teórico-prácticos y talleres orientados a cubrir necesidades específicas.

## GERENCIA

- Negociación y Manejo de Conflictos
- Empowerment
- Gestión por Competencias
- Inteligencia Emocional.
- Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos
- Negociación Efectiva
- Equipos Autodirigidos
- Equipos de Alto Desempeño
- Hábitos de la Gente Altamente Efectiva
- Herramientas para Liderar Equipos de Trabajo
- Gerencia del Conocimiento
- Gestión del Cambio
- Balanced ScoreCard – Cuadro de Mando Integral
- Gerencia de Riesgos en Proyectos
- Gerencia Estratégica
- Reingeniería de Procesos
- Planificación y Control de Proyectos con Microsoft Project for Windows
- Responsabilidad Social Empresarial
- Coaching Gerencial
- Coaching y Desarrollo de Personas
- Liderazgo e Inteligencia Emocional
- Liderazgo y Trabajo en Equipo
- Liderazgo y Comunicación
- Autoestima y Liderazgo
- Desarrollo Personal
- Ética y Liderazgo
- Ética y Confianza
- Control y Manejo de Estrés Laboral
- Formación de Equipos
- Planificación Estratégica del Capital Humano
- Manejo de Conflictos
- Presentaciones Efectivas
- Comunicación Corporativa
- Comunicación Efectiva
- Vocería
- Comunicación Interpersonal
- Relaciones Públicas y Protocolo
- Resolución de Conflictos e Intervención Comunicacional
- Comunicaciones de Crisis
- Tecnología de la información y la Comunicación en la Organización
- Organización de Eventos
- Técnicas de Redacción
- Expresión Oral y Escrita
- Oratoria
- Comunicación Eficaz en la Empresa
- Programación Neurolingüística (PNL)
- Análisis de Métodos de Trabajo



# LEGISLACIÓN Y FINANZAS

- Ley Orgánica del Trabajo
- Obligaciones Laborales y Tributarias de las Empresas
- Cálculo de Prestaciones Sociales
- Nómina
- Solvencia Laboral
- Los Deberes Formales, los Ilícitos y las Sanciones Tributarias
- Régimen de Facturación y Vigencia del Decreto de Exoneración de IVA 5770
- Régimen de Facturación Providencia 0257
- Prepárese para una Fiscalización Laboral
- Los Deberes Formales en Materia de IVA y los Derechos de los Contribuyentes en la Fiscalización o la Verificación Tributaria.
- Consecuencias Económicas del Contrato Colectivo de la Construcción
- Aspectos Jurídicos y Administrativos del Derecho Colectivo del Trabajo en Venezuela
- Conceptos Gerenciales Aplicables a la Unidad de Recursos Humanos
- Auditoría de Recursos Humanos
- Evaluación del Desempeño
- Diseño del Manual de Cargos y Funciones
- Elaboración y Ajustes de Tabulador de Sueldos y Salarios
- Sistema de Indicadores de Gestión de Capital Humano
- Nuevo Entorno Laboral en Venezuela.
- El Reglamento Interno Laboral (Sistemas de Faltas y Sanciones)
- Gerencia de Tesorería
- Finanzas para Ejecutivos no Financieros
- Presupuesto y Control Financiero
- Formulación y Control Presupuestario
- Administración de Contratos
- Análisis Financiero
- Evaluación Económica de Proyectos
- Gerencia Estratégica de Costo
- Gerencia Financiera
- Gerencia de Calidad
- Gerencia de Proyectos para Líderes
- Gerencia de Proyectos para Ejecutivos
- Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's
- Costos y Presupuestos
- Deberes Formales de los Contribuyentes Especiales
- Elaboración del Presupuesto de Mano de Obra en el marco de la Ley de Costos y Precios Justos
- Contribuciones Parafiscales y No Fiscales Obligatorias en Venezuela
- Planificación Estratégica Aplicada al Área Tributaria
- Selección y Contratación Eficaz del Personal
- Aspectos Jurídicos y Administrativos de la LOPCYMAT
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

## MERCADEO

- Calidad en el Servicio en sedes Hospitalarias
- Calidad de Servicio y Atención al Cliente
- Negociación y Venta
- Programación Neurolingüística para las Ventas
- Asertividad para Vendedores
- Comunicaciones Integradas de Mercadeo
- Cómo Maximizar sus Ventas
- Gerencia de Mercadeo de Servicios
- Planificación Estratégica de Mercadeo
- Gerencia de Publicidad
- Negociación y Venta
- Formación de Líderes en Ventas
- Ventas Persuasiva en el Servicio
- Venta de Mercancías en Mostrador
- Investigación de Mercados
- Atención Eficaz de Quejas y Reclamos



# SEGURIDAD, HIGIENE Y AMBIENTE

- Análisis y Evaluación de Riesgos
- Seguridad Basada en el Comportamiento
- Elaboración de Planes y Programas de Seguridad, Higiene y Ambiente
- Comité de Seguridad y Salud Laboral
- Programa Prevención de Accidentes
- Lucha Contra Incendios
- Seguridad en la Conducción de Vehículos
- Espacios Confinados
- Manejo de Carga Pesada
- Primeros Auxilios
- Básico de Seguridad y Salud Ocupacional
- Lopcyamat
- Manejo de Extintores
- Higiene Ocupacional/postural
- Levantamiento de Carga
- El Ruido Ambiental y la Contaminación
- Identificación de Procesos Peligrosos y Notificación de Riesgos Laborales
- Control de Derrames de Hidrocarburo
- Equipos de Protección Personal
- Gestión Ambiental
- Estrés Laboral
- Manejo, Almacenamiento y Transporte de Sustancias Químicas y Materiales Tóxicos

# INFORMÁTICA

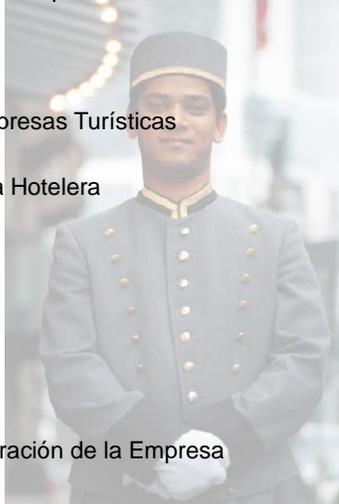
- Windows XP
- Ofimática básica (Word, Excel, PowerPoint, Publisher)
- Diseño de páginas Web (Dreamweaver)
- Autocad
- Programación Básica
- Excel Avanzado
- Microsoft Project
- Microsoft Access
- Modelaje de Datos
- Macros Excel
- Microsoft FrontPage
- Diseño Grafico (Adobe Photoshop y CorelDraw)
- Microsoft Outlook
- Internet (Safari, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Netscape Navigator)
- Primavera Project



---

# TURISMO

- Operación Receptiva
- Diseño y Programación de Paquetes Turísticos
- Animación y Recreación
- Sensibilización Turística
- Mercadeo Turístico
- Administración de las Empresas Turísticas
- Guía de Protocolo
- Introducción a la Empresa Hotelera
- Servicios Uniformados
- Reservaciones
- Recepción
- Gestión de Habitación
- Ama de Llaves
- Control de Costos
- Manejo de Inventario
- Introducción a la Administración de la Empresa Hotelera



## Comedor:

- Restaurantes
- Origen y Evolución de los Restaurantes
- Clasificación
- Áreas
- Tipos de Servicios
- Brigadas de Servicios
- Uniformes del Personal
- Orden a la hora de Servir
- Estructura Organizacional de un Restaurante
- Ayudante de Mesonero
- Capitán de Mesonero
- El Barman
- Factores para la Implantación de un Bar
- Personal de un Bar y sus Funciones
- Procedimiento para el Manejo de Bebidas
- Tipos de Vinos
- Semántica de la Carta de Vinos
- Los Aperitivos
- Los Aguardientes
- Clasificación de las bebidas según su forma de preparación
- Personal de Cocina

# CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

- Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Implantación de Sistemas de Gestión Ambiental
- Auditoria de Procesos
- Técnicas de Auditorías de los Sistemas de Gestión de la Calidad
- Gerencia de Calidad de los Procesos
- Control Estadístico de Procesos
- Indicadores de Gestión Empresarial
- Gestión Empresarial, Nuevas Tendencias
- Gerencia del Valor
- Planificación Estratégica e Indicadores de Gestión para Pymes y Microempresas.



# ADUANA

- ¿Cómo Importar con Dólares CENCOEX-CADIVI?
- ¿Cómo Adquirir Dólares con el Sistema SITME del BCV?
- Valoración Aduanera
- Arancel de Aduanas y Técnicas de Clasificación
- ¿Cómo utilizar el Sistema Aduanero Automatizado SIDUNEA WORLD?
- INCOTERMS 2010, Seguro y Transporte de Mercancías
- Legislación Aduanera
- Ilícitos Aduaneros
- Regímenes Aduaneros Especiales
- Trámites y Procedimientos Aduaneros
- Logística Internacional
- Formas de Pago Internacional (Incluye Cartas de Crédito)
- MILCO - Certificados de No Producción
- Trámites y Certificación Sencamer
- Financiamiento y Banca Internacional
- Trámites para la Importación de Alimentos
- Cómo hacer Exportaciones en Venezuela
- Trámites para la Importación de Equipos Médicos, Científicos y Medicamentos
- Cómo Hacer Negocios con China

## SERVICIO DE SALAS PARA CURSOS, EVENTOS Y REUNIONES

- Ambientes con capacidad para 20, 35, 45, 80 y 120 personas
- Bienvenida, Información, Control de Asistencia.
- Coffee Break / Refrigerio
- Desayuno / Buffet / Catering
- Estacionamiento Gratuito
- Búsqueda de presentadores / Instructores especializados
- Internet Inalámbrico
- Video Beam
- Computadores Portátiles de última generación
- Laboratorio de Computación completamente equipado con conexión a internet



**MASTER (0269) 2466349**

**Av. Francisco de Miranda (Antigua Ollarvides), sector Doña Emilia,  
Edificio UDEFA, Frente a la Urb. Los Caciques.  
Telf.0269-2466349 / 2471221 (Fax)**



### **Contactos:**

Ing. Andrés González Castro

Abg. Silvia Sidonio

Correo: [diplomado@udefa.edu.ve](mailto:diplomado@udefa.edu.ve)



