

Escuela Funcional

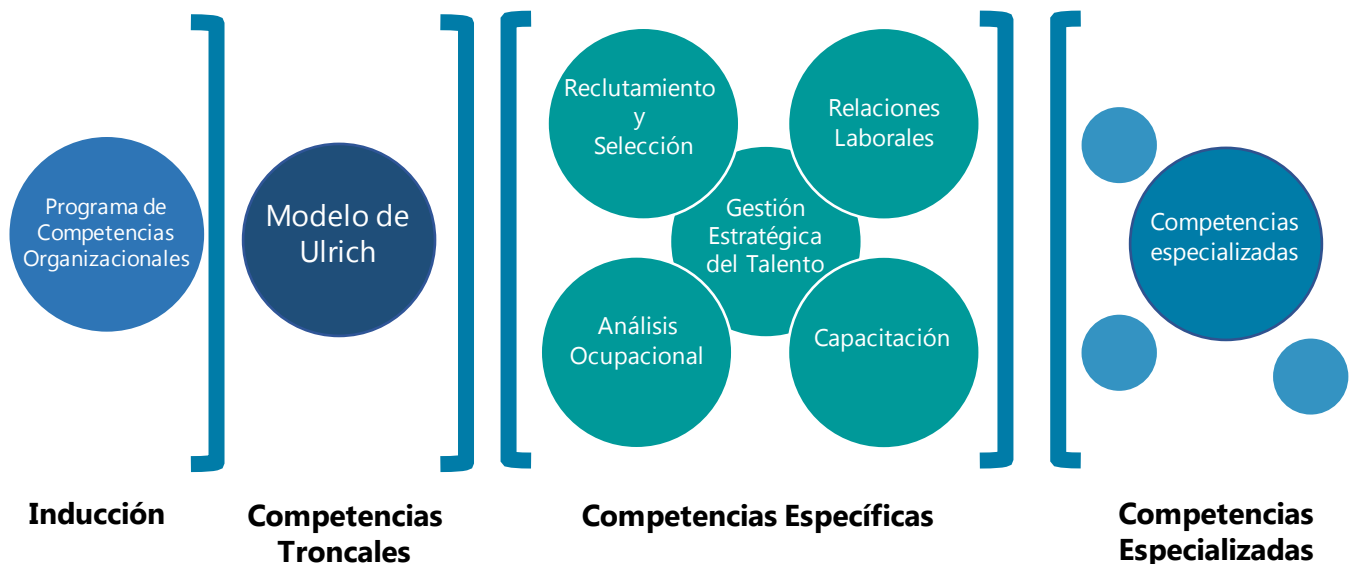
División de **Recursos Humanos**

Mapa curricular

INTRODUCCIÓN

La División de Recursos Humanos está orientada al manejo del talento humano. La dirección de personas, su gestión y desarrollo; te ayudarán a transformar la organización para enfrentar los retos de la alta competitividad y el cambio constante que la empresa demanda al actuar de forma innovadora, convirtiéndote en un socio estratégico de la organización.

En el siguiente diagrama se encuentran las 4 fases principales de desarrollo de la División de Recursos Humanos de la Escuela Funcional que la irán llevando a lo largo de los años para consolidarse como una de las principales Escuelas Funcionales en el sector de la logística.



Al final, este diagrama se convierte en el mapa curricular o plan de estudios que debes cursar como parte de tu formación y desarrollo dentro de Estafeta.

MAPA CURRICULAR

INDUCCIÓN	COMPETENCIAS TRONCALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
PROGRAMA DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	INTRODUCCIÓN A LA ESCUELA DE RECURSOS HUMANOS	ANÁLISIS OCUPACIONAL Y VALUACIÓN DE PUESTOS	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS	RELACIONES LABORALES	CAPACITACIÓN
RH01 VISIÓN DE NEGOCIO	RH06 MODELO DE ULRICH	RH07 CENTRO DE RECURSOS Y EVALUACIÓN	RH10 CENTRO DE RECURSOS Y EVALUACIÓN	RH13 CENTRO DE RECURSOS Y EVALUACIÓN	RH16 CENTRO DE RECURSOS Y EVALUACIÓN	RH18 CENTRO DE RECURSOS Y EVALUACIÓN
RH02 ORIENTACIÓN A RESULTADOS		RH08 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS POR COMPETENCIAS	RH11 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN COMO PROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN	RH14 LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS	RH17 INTRODUCCIÓN A LAS RELACIONES LABORALES	RH19 CAPACITACIÓN EMPRESARIAL
RH03 TRABAJO EN EQUIPO		RH09 ANÁLISIS OCUPACIONAL	RH12 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN POR COMPETENCIAS COMO ELEMENTO CLAVE PARA POTENCIAR EL TALENTO	RH15 ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS Y SUS IMPLICACIONES		RH20 BÁSICOS DE CAPACITACIÓN
RH04 INNOVACIÓN Y APERTURA AL CAMBIO		RH21 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN				
RH05 SERVICIO AL CLIENTE						

Haz clic sobre el vínculo para ver más información.

PROGRAMA DE COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Competencia en la que incide

Visión de negocio, innovación y apertura al cambio, servicio al cliente interno y externo, orientación a resultados y trabajo en equipo

Objetivo general

Desarrollar las competencias básicas que inciden en la cultura organizacional en Estafeta.

Objetivo específico

- **Prevenir:** Asegurar el logro de una cultura organizacional unificada en torno a una serie de competencias críticas para el negocio.
- **Desarrollar:** Formar competencias fundamentales para la mejora del desempeño laboral que impacten de manera positiva en un mejor servicio al cliente.
- **Documentar:** Registrar lo aprendido para poder practicarlo en la cotidianidad del trabajo.
- **Comunicar:** Transferir a los colaboradores conductas y acciones importantes a mantener durante su trabajo diario que son críticas para tener éxito en Estafeta.

Temario

Visión de negocio

1. Visión de negocio
2. Estafeta como negocio
3. La visión de Estafeta y de sus colaboradores
4. Alineando mi trabajo a los retos de Estafeta

Orientación a resultados

1. Orientación a resultados
2. Enfoque en resultados
3. Expectativas y metas desafiantes
4. Beneficios, costos y consecuencias del trabajo orientado a resultados
5. Liderazgo orientado a resultados
6. Impactos de la orientación a resultados

Trabajo en equipo

1. Trabajo en equipo.
2. Colaboración en un equipo de trabajo
3. La comunicación
4. El desarrollo del trabajo en equipo
5. Equipos de alto rendimiento y alto desempeño

6. El trabajo en equipo, una competencia organizacional

Innovación y apertura al cambio

1. El cambio y la innovación
2. Planeación del cambio organizacional
3. Las personas en el cambio
4. La disposición, adaptación e impulso al cambio
5. La innovación y apertura al cambio como competencias organizacionales

Servicio al cliente

1. Servicio al cliente
2. Aproximación a las necesidades de los clientes
3. Acción mediante soluciones apropiadas
4. Anticipación a necesidades
5. Ajuste y mejora en el servicio
6. El asesor confiable

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea.

Duración

2 horas cada curso (5 cursos por un total de 10 horas)

REGRESAR

MODELO DE ULRICH

Competencia en la que incide

Competencias troncales de Administración, Consejería, Promoción del cambio y Sociedad estratégica.

Objetivo general

Identificar los principios básicos del Modelo de Ulrich y cómo éste puede ayudar a la gestión actual del área de Recursos Humanos, convirtiendo a sus responsables en socios estratégicos de la empresa a través de sus decisiones.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Anticiparse para que el servicio al cliente tenga la calidad y estándares esperados por Estafeta.
- **Desarrollar:** Generar habilidades para exceder las expectativas de los clientes manejando la comunicación, empatía e inteligencia emocional.
- **Documentar:** Registrar los cambios que se van generando conforme al establecimiento de nuevos objetivos de trabajo con enfoque a la mejora del servicio al cliente.
- **Comunicar:** Transmitir con un enfoque consultivo a los colaboradores la manera de actuar en Estafeta con visión de excelencia en el servicio ofertado a clientes internos y externos

Temario

1. Cliente y servicio
2. Comunicación
3. Técnica de empatía
4. Inteligencia emocional
5. Entornos de cambio
6. Establecimiento de objetivos
7. Enfoque consultivo

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje virtual y presencial participativo guiado por dinámicas y reflexiones.

Duración

8 horas

[REGRESAR](#)

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS POR COMPETENCIAS

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específicas de RH: Planeación y organización y apego a políticas y procedimientos.

Objetivo general

Identificar la importancia del análisis y la descripción de puestos basados en competencias, a fin de lograr una adecuada integración del personal a la organización.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Prever el desarrollo de las principales competencias para lograr la ubicación adecuada del talento humano para poder gestionar puestos de forma correcta.
- **Desarrollar:** Generar los conocimientos y habilidades para realizar una correcta clasificación y valuación de puestos por competencias.
- **Documentar:** Comprender y registrar las estrategias de análisis ocupacional y valuación de puestos para tener los colaboradores apropiados en cada puesto.
- **Comunicar:** Compartir con los colaboradores los fundamentos de análisis ocupacional y mantener actualizados los puestos en su área de trabajo.

Temario

1. Análisis ocupacional y descripción de puestos.
2. Descripción y análisis de puestos por competencias.
3. Actualización de puestos en el área de trabajo.

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por lecturas y videos.

Duración

1 hora

[REGRESAR](#)

ANÁLISIS OCUPACIONAL

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específicas de RH: Planeación y organización y apego a políticas y procedimientos.

Objetivo general

Reconocer la importancia del análisis ocupacional y su aplicación en la valuación de puestos.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Concientizarse de los fines del análisis ocupacional y su utilidad en la organización.
- **Desarrollar:** Reconocer la aplicación del análisis ocupacional en el proceso de valuación de puestos.
- **Documentar:** Registrar los alcances y limitaciones del análisis ocupacional para aplicarlo de manera correcta en la organización.
- **Comunicar:** Compartir lo aprendido con colaboradores para que cada persona se ubique en el puesto correcto y realice las funciones apropiadas a él.

Temario

1. ¿Qué es el análisis ocupacional?
2. Fines del análisis ocupacional.
3. Alcances y limitaciones del análisis ocupacional.

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por recursos libres.

Duración

1 hora

REGRESAR

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN COMO PROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específica de RH: Planeación y organización.

Objetivo general

Reconocer la importancia de captar y retener talento humano acorde con las exigencias y necesidades de la organización, aplicando la metodología correcta para ello.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Anticiparse a los desafíos que enfrenta la organización conociendo prácticas que han comenzado a gestarse en materia de selección e inserción del talento humano.
- **Desarrollar:** Adquirir conocimiento y habilidades de manejo relacionadas con las nuevas tendencias del mercado en el reclutamiento y selección del Talento Humano.
- **Documentar:** Registrar las fuentes y los medios de reclutamiento y selección del Talento Humano.
- **Comunicar:** Transmitir a los colaboradores la manera de identificar el talento que hace falta en la organización y poder seleccionarlo de forma correcta.

Temario

1. Fuentes y medios de Reclutamiento
2. Proceso de selección del Talento Humano
3. Reclutamiento y selección como medio para captar y retener el Talento Humano

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por recursos libres.

Duración

1 hora

REGRESAR

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN POR COMPETENCIAS COMO ELEMENTOS CLAVE PARA POTENCIAR EL TALENTO HUMANO

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específica de RH: Planeación y organización.

Objetivo general

Conocer los elementos que permiten potenciar los procesos de atracción, reclutamiento y selección por competencias del talento humano, como parte estratégica de la empresa; dirigiendo la selección e ingreso del talento necesario dentro de la misma.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Concientizarse de la relación costo-beneficio de la atracción de talento humano en la organización.
- **Desarrollar:** Reconocer las técnicas que permitan hacer una adecuada valoración del Talento Humano acorde a las necesidades de la organización.
- **Documentar:** Registrar la manera de seleccionar y reclutar el talento correcto que se requiere en la organización.
- **Comunicar:** Compartir entre iguales la manera de identificar el talento que hace falta en la organización y poder seleccionarlo de forma correcta.

Temario

1. Características y competencias para atraer, seleccionar y retener talento.
2. Costo-beneficio de la atracción de talento.
3. Técnicas de selección por competencias.

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por lecturas y videos.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específicas de RH: Planeación y organización y apego a políticas y procedimientos.

Objetivo general

Identificar las características de las competencias y el impacto que tienen al diseñar un modelo para la gestión del talento humano.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Concientizarse de los diferentes modelos por los que el área de Recursos Humanos ha transitado hasta el día de hoy en materia de gestión por competencias y la mejor alternativa para su área de trabajo.
- **Desarrollar:** Entender la forma en la que se clasifican las competencias y su aplicación al momento de diseñar un modelo basado en competencias.
- **Documentar:** Registrar la manera de gestionar el talento en la línea de las competencias organizacionales y específicas.
- **Comunicar:** Compartir lo aprendido con colaboradores para lograr una gestión del talento por competencias exitosa en el área de trabajo.

Temario

1. Modelos por los que el área de Recursos Humanos ha transitado hasta el día de hoy.
2. La gestión del Talento Humano.
3. Clasificación de Competencias.
4. Alineación estratégica del Talento Humano basado en competencias y sus implicaciones.

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por recursos libres.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS Y SUS IMPLICACIONES

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específicas de RH: Planeación y organización y apego a políticas y procedimientos.

Objetivo general

Conocer los diferentes modelos de la gestión del talento humano e identificar la gestión estratégica y productiva del mismo, tomando como base las competencias.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Conocer de antemano los aspectos más relevantes para la funcionalidad e impacto del modelo de gestión por competencias.
- **Desarrollar:** Generar las habilidades necesarias para realizar la gestión estratégica y productiva del talento humano a través de competencias identificando y utilizando los modelos vigentes que pueden utilizarse para la gestión estratégica del Talento Humano por medio de las competencias.
- **Documentar:** Evidenciar lo aprendido buscando obtener mejores resultados a nivel personal y profesional.
- **Comunicar:** Compartir con los colaboradores los principios y tácticas para la gestión del talento humano por competencias y la manera de aplicar estos elementos en un modelo de gestión de competencias y las fases de su implementación con el uso de tecnología.

Temario

1. Principios para la gestión del talento humano.
2. Modelos para la Gestión Estratégica del Talento Humano.
3. Modelo de Gestión del Talento Humano por competencias.

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por lecturas y videos.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)

INTRODUCCIÓN A LAS RELACIONES LABORALES

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio y orientación a resultados.

Específicas de RH: Planeación y organización, apego a políticas y procedimientos y mejora continua.

Objetivo general

Identificar la importancia de las relaciones laborales dentro de Estafeta a través de sus características y los retos que presentan, con la finalidad de establecer criterios que lleven a mejorarlas.

Objetivos específicos

- **Prevenir:** Anticiparse a conflictos mediante el conocimiento sobre los fundamentos de negociación en las relaciones laborales.
- **Desarrollar:** Generar conocimiento básico del significado de las relaciones laborales y sus principios legales al igual que de la disciplina progresiva.
- **Documentar:** Registrar los fundamentos básicos del significado de las relaciones laborales y las diferentes maneras de explicar la disciplina progresiva.
- **Comunicar:** Transmitir lo aprendido para ayudar a generar sinergias.

Temario

1. Introducción a las relaciones laborales
2. La importancia del apego a políticas y procedimientos para mejorar resultados
3. Introducción a la disciplina progresiva.

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por recursos libres.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)

CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio, orientación a resultados y mejora continua.

Específicas de RH: Planeación y organización, solución de problemas y mejora del servicio al cliente.

Objetivo general

Reconocer la importancia del proceso de capacitación como herramienta para asegurar el desarrollo de competencias en los colaboradores; a fin de cumplir las funciones propias de cada cargo y alcanzar la máxima productividad.

Objetivo específico

- **Prevenir:** Reconocer lo que la capacitación puede ofrecer al empresario para alcanzar el éxito.
- **Desarrollar:** Identificar cómo la capacitación permite a la empresa manejarse en ambientes más competitivos.
- **Documentar:** Ubicar el papel actual de la capacitación y la manera de establecer un plan para capacitarse.
- **Comunicar:** Utilizar la tecnología para capacitarse.

Temario

1. ¿Qué puede esperar la empresa de la capacitación?
2. El papel actual de la capacitación
3. Planeación estratégica de la capacitación

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por lecturas y videos.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)

BÁSICOS DE CAPACITACIÓN

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio, orientación a resultados y mejora continua.

Específicas de RH: Planeación y organización, solución de problemas y mejora del servicio al cliente.

Objetivo general

Comprender que la capacitación es una herramienta que permite desarrollar e integrar de forma estratégica al talento de la empresa en los objetivos y resultados de la organización.

Objetivo específico

- **Prevenir:** Anticiparse a desarrollar conocimiento y habilidades para que el personal realice sus labores de manera correcta.
- **Desarrollar:** Generar conocimiento y habilidades para planear de forma correcta las labores de capacitación y conocer el impacto y los beneficios obtenidos.
- **Documentar:** Ubicar los principios fundamentales para realizar una capacitación exitosa y transferirlos a mejores prácticas en el trabajo.
- **Comunicar:** Asignar a los colaboradores sus rutas de capacitación presencial y en línea con el uso de tecnología.

Temario

1. La capacitación y el diagnóstico organizacional
2. Detección de necesidades de capacitación y adiestramiento
3. Organización, ejecución y control de la capacitación

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por lecturas y videos.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Competencia en la que incide

Organizacionales: Visión de negocio, orientación a resultados y mejora continua.

Específicas de RH: Planeación y organización, solución de problemas y mejora del servicio al cliente.

Objetivo general

Identificar y utilizar herramientas que permitan realizar una planeación estratégica y una evaluación eficiente de los programas para conocer los objetivos específicos del curso.

Objetivo específico

- **Prevenir:** Considerar acciones para evaluar los resultados de la capacitación y su impacto.
- **Desarrollar:** Identificar herramientas para analizar y mejorar las funciones del talento humano.
- **Documentar:** Registrar el uso de herramientas de medición de la efectividad de los programas de capacitación.
- **Comunicar:** Utilizar la tecnología para labores de capacitación.

Temario

1. La evaluación de la capacitación
2. Metodología y criterios de Evaluación
3. Retorno de inversión

Metodología de aprendizaje

Aprendizaje en línea complementado por recursos libres.

Duración

2 horas

[REGRESAR](#)



estafeta[®]

Estafeta Mexicana S.A de C.V. © 2018

Avenida José Vasconcelos número 105, Piso 4, Colonia Hipódromo Condesa,
Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06170, México, Distrito Federal.



—BIBLIOTECA VIRTUAL—

BV

En Estafeta Mexicana, S.A. de C.V. estamos comprometidos con la conservación de nuestro medio ambiente. El contenido de este material ha sido impreso en papel reciclado.

