



## Capacitación empresarial





## ¡Talento de clase mundial!

HumanSmart Consulting es reconocida como una de las mejores firmas de consultoría en Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. Sabemos que nuestros clientes son lo más importante y por lo tanto les ofrecemos servicios y productos de alta calidad a un costo competitivo.

Nos regimos por altos estándares de calidad, definidos a través de todos nuestros procesos, de esta manera aseguramos la entrega de productos y servicios de excelencia. Contamos con una plantilla de consultores internos técnica y humanamente capacitados, con sólida experiencia en áreas de recursos humanos y desarrollo organizacional.

Nuestro objetivo es brindar capacitación y de excelente calidad, con contenidos actualizados y de gran utilidad en el ámbito profesional, ayudando a los participantes a dar mejores resultados en sus organizaciones, haciéndolos más productivos y eficientes.

*“La calidad del trabajo ejecutado en una organización dependerá en gran medida de la capacitación profesional que se brinde a los colaboradores y que les permita corregir, mejorar, optimizar y superar sus habilidades.”*

### Ventajas de HumanSmart

- Todos nuestros programas de capacitación cuentan con registro ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social en México.
- Diseño pedagógico que combinan teoría y práctica.
- Disponibilidad de cursos presenciales y en línea (online).
- Personalización de programas formativos y/o temarios para organizaciones.
- Amplitud de contenidos especializados.
- Atención personalizada.

### Algunos de nuestros clientes:



# Índice de cursos

## Cursos de Recursos Humanos

Reclutamiento 2.0 por competencias laborales.....	5
Diseño y Desarrollo de Planes de Carrera y Sucesión por Competencias .....	6
Entrevista Laboral Profunda por Competencias.....	7
Formación de Instructores de Capacitación.....	8
Psicometría Laboral.....	9
Psicometría Laboral II.....	10
Técnicas de Detección de Mentiras en el Proceso de Selección de Personal.....	11
Evaluación de Desempeño 360°.....	12
Administración Estratégica de los Recursos Humanos por Competencias.....	13
Desarrollo de Habilidades para Jefes y Gerentes de Recursos Humanos.....	14
Assessment Center.....	15
Indicadores de Medición de Recursos Humanos.....	16
Estrategias de Cambio y Desarrollo Organizacional.....	17
Medición de Clima Laboral.....	18
Generación de Tabulador de Sueldos.....	19
Selección de Personal Mediante Competencias Laborales .....	20
Diseño de Perfil y Descripción de Puestos por Competencias.....	21
Estrategias y Herramientas de RH para la Mejora del Desempeño.....	22

## Cursos de desarrollo humano y gerencial

Definición estratégica del desempeño.....	23
El líder, sus paradigmas y el cambio organizacional.....	25
Trabajo en equipo y solución de conflictos.....	26
Liderazgo e inteligencia emocional.....	27
Las 5´s de la calidad total japonesa.....	28
Comunicación efectiva aplicada al liderazgo.....	29
Programación Neurolingüística aplicada al liderazgo y desarrollo personal.....	30
Visión y planeación estratégica en el liderazgo .....	31
El líder y la toma de decisiones.....	32
Autoconocimiento y desarrollo personal.....	33
8 disciplinas para la resolución de problemas con calidad.....	34
Técnicas efectivas de atención al cliente.....	35
Desarrollo de habilidades de supervisión para mandos medios.....	36
Desarrollo de habilidades gerenciales.....	37
Comunicación efectiva.....	38
Toma de decisiones y resolución de problemas.....	39
Administración efectiva del tiempo.....	40
Liderazgo efectivo.....	41
Inteligencia emocional aplicada en el ámbito laboral.....	42
Calidad en el servicio.....	43
Desarrollo de equipos efectivos de trabajo.....	44
Negociación efectiva.....	45
Manejo de juntas y presentaciones efectivas .....	46
Técnicas de negociación efectiva para compras.....	47
Calidad del servicio al estilo Disney.....	48
Desarrollo de habilidades de coaching gerencial.....	49

# Índice de cursos

## Cursos de leyes y reformas

Prevención y Solución de Conflictos derivados de Accidentes, riesgos y Enfermedades Laborales.....	49
Relaciones Laborales y Prevención de Demandas.....	50
Contratación, despido, finiquito y liquidación de trabajadores.....	51
Redacción de contratos laborales.....	52
Prevención y manejo de demandas y conflictos laborales.....	53
Las nuevas condiciones de trabajo a partir de la reforma laboral.....	54
Registro de derechos de propiedad intelectual e industrial.....	55
Ley anti-lavado.....	56
Ley federal de protección de datos.....	57
Generación de reglamento interno de trabajo.....	58
Manejo de relaciones laborales.....	59
Negociación de contratos colectivos de trabajo.....	60
Seguridad legal para su empresa a través de contratos.....	61
Trámites y procedimientos legales para el establecimiento de empresas.....	62
Prevención y manejo de fraudes empresariales.....	63

## Cursos de ventas y comercialización

Neuroprogramación efectiva para vendedores de alto impacto (El arte de las ventas).....	64
Reingeniería aplicada a las ventas.....	65
Taller práctico de ventas.....	66
Enfoque a mercado y competencia.....	67
Análisis y seguimiento efectivo de ventas.....	68
Vende y potencializa tu marca a través de redes sociales.....	69

## Reclutamiento 2.0 por competencias laborales

El Reclutamiento 2.0 se ha convertido en un nuevo enfoque que no sustituye al reclutamiento tradicional, sino más bien le aporta mejoras y herramientas que lo vuelven más eficiente y efectivo. En el mundo moderno, los candidatos se encuentran sumergidos en las redes sociales, lo cual, en muchos de los casos, resulta en el mejor método para acceder a ellos; sin embargo, hay que considerar cuáles son los medios más idóneos y eficaces para dicha labor.

Es importante también considerar que nuestras búsquedas de candidatos sean de acuerdo al perfil adecuado del puesto, considerando de manera clara sus elementos claves, así como de los factores necesarios para llevarlos a cabo con éxito.

Dichos elementos son las Competencias Laborales, cuyo concepto embona perfectamente con el de la metodología del Reclutamiento 2.0. Finalmente, una técnica adecuada de entrevista incide de manera vital en el resultado de la selección del candidato correcto, por lo que es requerido conocer los nuevos sistemas que nos permitirán hacerlo en esta nueva era digital.



### Temario

- I. Los nuevos retos digitales para el Reclutamiento en las organizaciones.
- II. ¿Qué es el Reclutamiento 2.0?
- III. Las Redes Sociales y la atracción de talento.
- IV. Las competencias organizacionales.
- V. Entrevista 2.0

### Beneficios del curso:

- El participante entenderá correctamente los elementos involucrados en el reclutamiento y selección en la era digital.
- Conocerá las principales estrategias y herramientas de búsqueda virtual de candidatos.
- Revisará las técnicas de evaluación diagnóstica para identificar competencias clave y elaborar perfiles efectivos de puestos.
- Incrementará su nivel de eficacia en el reclutamiento y selección de personal.

#### Duración:

8 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Diseño y desarrollo de planes de carrera y sucesión por competencias.

En un entorno empresarial globalizado, complejo y con nuevos paradigmas que surgen cada día, las organizaciones necesitan conocer si sus colaboradores tienen las competencias profesionales, técnicas, personales y sociales para hacer frente a las demandas institucionales, así como contar con las capacidades de adaptarse a nuevos procesos o protocolos.

Por este motivo, es de suma importancia que las organizaciones elaboren planes de evaluaciones o capacitaciones continuas para que, a través de estas herramientas, se puedan consolidar los colaboradores y potencializar sus capacidades, habilidades o destrezas para un mejor desempeño propio de sus puestos de trabajo.

Se debe iniciar con un diseño de evaluación del potencial humano partiendo de las competencias clave propias del colaborador, evaluándose de la manera más objetivamente posible, continuar con la correcta recopilación e interpretación de resultados arrojados, estableciendo estrategias, así como planes de acción que puedan desarrollar a los colaboradores o promoverlos de manera ascendente o lateral dentro de la empresa. De esta manera, es posible trabajar en las áreas de oportunidad de los colaboradores, y perfeccionar sus competencias para la exitosa incorporación, retención y desarrollo del capital humano

### Beneficios del curso:

- El participante identificará los lineamientos estratégicos para el establecimiento de planes de vida y carrera dentro de la organización, asegurando el futuro de los colaboradores dentro de la misma.
- Conocerá los principales objetivos y finalidades de los planes de desarrollo dentro de la empresa.
- Revisará las técnicas de evaluación diagnóstica para identificar competencias clave y elaborar perfiles y desarrollo efectivos que aseguren el lineamiento de la organización con los de los colaboradores.
- Incrementará su nivel de aprendizaje en la integración de los planes de desarrollo profesional de los colaboradores.

#### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

#### Temario

- I. El Proceso de Evaluación del Potencial.
- II. Competencias Organizacionales Estratégicas.
- III. Desarrollo de Plan de Vida y Carrera.
- IV. IV. Programas de Entrenamiento del Potencial de los Colaboradores.
- V. Planes de Sucesión dentro de la Organización.

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

#### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Entrevista laboral profunda por competencias

En México, el 80% de las empresas deciden la contratación de un candidato mediante un proceso de entrevista. Sin embargo, en muchos de los casos, las técnicas de entrevista son deficientes o nulas. Es de vital revisar a fondo el perfil psicológico y emocional del candidato, considerando que los puestos de mayor jerarquía son aquellos que requieren mayores competencias emocionales.

Es importante también considerar que las búsquedas de candidatos sean de acuerdo al perfil adecuado del puesto, considerando de manera clara sus elementos claves, así como de los factores necesarios para llevarlos a cabo con éxito. Dichos elementos son las competencias laborales, cuyo concepto puede explorarse perfectamente mediante una entrevista por competencias.



### Temario

- I. Perfil y Descripción de Puesto
- II. Las Competencias Organizacionales
- III. La Entrevista por Competencias
- IV. Técnicas para la Entrevista por Competencias
- V. Proceso de la Entrevista por Competencias
- VI. Selección del Candidato

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá las técnicas y estrategias más eficientes para conocer a fondo el perfil psicológico y emocional del candidato.
- Validará que las competencias humanas y técnicas cumplan lo requerido para el puesto.
- Conocerá los formatos que debe de utilizar para preparar una entrevista por competencias.
- Tendrá un método objetivo para tomar decisiones sobre el mejor candidato.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Formación de instructores de capacitación

Dentro del desarrollo de las organizaciones es de vital importancia la capacitación de sus miembros, de tal manera que contribuyan al incremento de sus niveles de rentabilidad, calidad, productividad y servicio al cliente interno y externo. Sin embargo, no es una tarea sencilla, ya que una mala instrucción puede alejar a los colaboradores de los objetivos previstos por la empresa.

Es de vital importancia contar con un proceso estructurado para administrar la capacitación organizacional, considerando características específicas de la manera que aprenden los adultos, y orientando la capacitación hacia verdaderas necesidades identificadas dentro de la organización, evitando cursos placebo o desenfocados.

El Curso de Formación de Instructores de Capacitación está diseñado para otorgar a los participantes los principales conocimientos, técnicas y procesos que desarrollen sus competencias para planear, organizar, ejecutar y controlar cursos y talleres efectivos de capacitación y desarrollo.

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá los aspectos que deben considerarse para el adecuado diseño de cursos y talleres, incluyendo los materiales para la aplicación y evaluación de los mismos.
- Conocerá las características específicas del proceso del aprendizaje en adultos.
- Aprenderá a definir y redactar objetivos de capacitación en base a competencias laborales.
- Conocerá las principales técnicas aplicables a la impartición de cursos y talleres.
- Identificará las principales barreras dentro del proceso de comunicación.

#### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Temario

- I. Las Empresas y la Capacitación.
- II. Los Adultos y la Capacitación.
- III. Diseño de cursos efectivos de capacitación.
- IV. Conducción de sesiones de capacitación.
- V. Comunicación efectiva.

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Psicometría laboral I

Dentro del desarrollo de las organizaciones es de vital importancia la evaluación de habilidades, actitudes, aptitudes, intereses y rasgos de personalidad en el personal con el fin de identificar necesidades de capacitación, desarrollo de potencial humano, y en la selección de candidatos idóneos para puestos vacantes dentro de la empresa.

En este proceso de selección las pruebas psicométricas resultan una herramienta que nos permite complementar la entrevista laboral y obtener información objetiva y confiable para identificar las características psicológicas y sociales, así como las áreas de oportunidad y las fortalezas (habilidades) en los candidatos, optimizando de esta manera nuestro proceso selectivo.



### Temario

- I. Bases de Psicometría..
- II. Test de Inteligencia (Terman, Barsit, Dominós 48 Ds).
- III. Test de Personalidad (Cleaver.Kostick, Lifo).
- IV. Integración de Reportes de Perfil.

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá los aspectos que deben considerarse al utilizar pruebas psicométricas en el proceso de selección de personal como una herramienta que complementa la entrevista laboral.
- Conocerá las principales pruebas psicométricas que se utilizan para evaluar la inteligencia y personalidad de los candidatos y personal que labora en su empresa, con la finalidad de que integren el perfil de una manera completa y objetiva.
- Comprenderá los procedimientos que se llevan a cabo para la aplicación de las pruebas psicométricas y la integración de resultados para fines de selección y promoción de personal.

#### Duración:

10 horas presenciales

7 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Psicometría laboral II

A nivel organizacional, es de suma importancia la evaluación de habilidades, actitudes, intereses, valores y rasgos de personalidad en el personal con el fin de identificar necesidades de capacitación, desarrollo de potencial humano, y en la selección de candidatos idóneos para puestos vacantes dentro de la empresa.

En este proceso de selección las pruebas psicométricas resultan una herramienta que nos permite complementar la entrevista laboral y obtener información objetiva y confiable para identificar las características psicológicas y sociales, así como las áreas de oportunidad y las fortalezas (habilidades) en los candidatos, optimizando de esta manera nuestro proceso selectivo.

El taller de Psicometría Laboral II está diseñado con el fin de que el participante conozca los elementos fundamentales de Baterías Psicológicas (conjunto de pruebas) que pueden ser de utilidad en el proceso de selección de personal, dentro de la requisición de puestos en niveles altos o gerenciales, medios o intermedios y bajos u operativos.

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá los aspectos que deben considerarse al utilizar pruebas psicométricas en el proceso de selección de personal como una herramienta que complementa la entrevista laboral.
- Conocerá diversas pruebas psicométricas que se utilizan para evaluar la inteligencia, personalidad y valores de los candidatos y personal que labora en su empresa, con la finalidad de que integren el perfil de una manera completa y objetiva.
- Comprenderá los procedimientos que se llevan a cabo para la aplicación de las pruebas psicométricas y la integración de resultados para fines de selección y promoción de personal.

#### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Temario

- I. Bases de Psicometría..
- II. Test de Inteligencia (Raven).
- III. Test de Personalidad (Gordon, Moss, IPV).
- IV. Test de Valores (Zavic, Allport).
- V. Integración de Reportes de Perfil.

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

## Técnicas de detección de mentiras en el proceso de selección de personal

Los procesos de reclutamiento y selección de personal son indispensables para poder identificar cuáles son los candidatos idóneos para cada uno de los puestos vacantes que se ofertan en una empresa.

Existen diversas técnicas muy utilizadas para fines de selección de personal. Sin embargo, no por ser muy utilizadas, quiere decir que son aplicadas de la manera correcta o se les saca el mayor provecho. El encargado de reclutamiento y selección, debe de tener una serie de habilidades para poder conocer aspectos de experiencia, antecedentes laborales, competencias y hasta la personalidad de los candidatos. Dentro de las habilidades necesarias en los entrevistadores, se encuentra una que no muchas veces es tomada en cuenta y que se refiere a la habilidad para detectar mentiras en el proceso de los candidatos.



El presente curso-taller brinda un acercamiento a las estrategias más efectivas para detectar mentiras en un candidato a lo largo del proceso de selección de personal, especialmente durante la entrevista.

### Temario

- I. El proceso de selección de personal.
- II. Entrevista laboral.
- III. Técnicas para comprensión de lenguaje de los candidatos.
- IV. Técnicas para comprensión del lenguaje no verbal de los candidatos.
- V. Revisión y análisis de la información de los candidatos.
- VI. Informe final.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá los pasos a seguir en los procesos de reclutamiento y selección.
- Conocerá los diferentes tipos de entrevista y los métodos adecuados para llevar a cabo la entrevista laboral.
- Revisará diversas técnicas para la detección de mentiras en el proceso de selección de personal.
- Conocerá los principales indicadores no verbales que presenta un candidato en posición de mentira.
- Identificará los elementos de análisis de un CV y poder detectar incongruencias.
- Obtendrá consejos prácticos para aplicar durante el proceso y comparar eficazmente información del candidato.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Evaluación de desempeño 360 grados

La productividad y la eficiencia es un factor determinante del éxito organizacional, las empresas que tienen resultados extraordinarios son aquellas que lo hacen a través de gente extraordinaria, a través de líderes y empleados claves que contribuyen para que se logren los objetivos organizacionales. La evaluación de las competencias clave es fundamental para el crecimiento del personal y para el logro de los objetivos.

La evaluación de desempeño tradicional se centra en la percepción del supervisor sobre el desempeño del colaborador, dejando de lado la medición del desempeño de los clientes internos y externos, pares y colaboradores. Sin embargo la evaluación de desempeño de 360 grados se centra en una percepción global del desempeño del empleado, desde una visión amplia y que contribuye a la mejora y crecimiento organizacional.

La evaluación de 360 grados es hecha por los pares, clientes internos y externos, colaboradores, supervisor y una auto-percepción, por lo tanto el resultado es muy rico en información ya que sobresalta las debilidades, cualidades, habilidades, conocimientos y actitudes positivas y negativas que el evaluado posee.

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá los aspectos que deben considerarse al utilizar Evaluaciones de 360° en el proceso de selección de personal como una herramienta que complementa la entrevista laboral.
- Conocerá las principales pruebas psicométricas que se utilizan para evaluar la inteligencia y personalidad de los candidatos y personal que labora en su empresa, con la finalidad de que integren el perfil de una manera completa y objetiva.
- Comprenderá los procedimientos que se llevan a cabo para la aplicación de las pruebas psicométricas y la integración de resultados para fines de selección y promoción de personal.

#### Temario

- I. **Evaluación de desempeño de 360°  
Entrevista laboral.**
  - La Importancia de la medición del desempeño.
  - Delimitación de competencias organizacionales.
  - Generación del formato de evaluación de 360 grados.
  - Selección y preparación de los evaluados y evaluadores.
  - La importancia de la confidencialidad y la objetividad.
  - Los elementos del reporte de resultados.
  - El arte de saber retroalimentar sin desmotivar.

#### Duración:

5 horas ONLINE

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

#### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Administración estratégica de los Recursos Humanos por competencias

La gestión del capital humano se ha convertido hoy en día en una herramienta estratégica de las organizaciones modernas. La definición de los procesos y sistemas enfocados a atraer, integrar, retener y desarrollar el recurso humano son un elemento diferenciador entre las empresas que dan resultados sobresalientes y las que tienen resultados promedio.

Es de vital importancia que la administración del capital humano de la organización se realice de manera estratégica, considerando elementos tales como la filosofía organizacional así como el contexto del mercado actual; todo encuadrado dentro del marco de las competencias organizacionales, así como su clasificación, diseño y evaluación.



El curso-taller de Administración Estratégica de los Recursos Humanos por Competencias brinda orientación teórica para diseñar una estrategia adecuada del área, así como orientación práctica para hacerlo mediante competencias laborales.

### Temario

- I. La administración estratégica de los Recursos Humanos.**
  - Jerarquía de intenciones estratégicas.
  - Áreas funcionales de la organización.
  - Áreas funcionales del departamento de RRHH.
  - Alineación de los departamentos de RRHH con cada área funcional.
- II. Administración de Recursos Humanos por competencias.**
  - Definición de competencias organizacionales.
  - Clasificación y delimitación de competencias organizacionales.
  - Evaluación de competencias organizacionales.
  - Las conductas observables y su aplicación.

### Beneficios del curso:

- Desarrollará una visión estratégica del área de Recursos Humanos.
- Comprenderá los 4 objetivos principales de los recursos humanos y las herramientas que contribuyen al desarrollo y administración de los mismos.
- Podrá ser capaz de definir y delimitar competencias organizacionales que le permitan optimizar los resultados y procesos de su área y la empresa en general.
- Desarrollará habilidades para establecer una administración productiva del área de Recursos Humanos.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Desarrollo de Habilidades para Jefes y Gerentes de Recursos Humanos

Las organizaciones actuales son confrontadas por retos constantes que requieren respuestas cada vez más eficientes y efectivas por parte de sus líderes. El caso de los líderes del área responsables de la gestión del Capital Humano no es la excepción, por lo que sus actividades se han convertido en herramientas estratégicas para el cumplimiento de los resultados de las organizaciones modernas.

La definición de procesos y sistemas enfocados a atraer, integrar, retener y desarrollar el recurso humano son un elemento diferenciador entre las empresas que dan resultados sobresalientes y las que tienen resultados promedio. Por ello es importante contar una visión exacta de la delimitación y evaluación de dichos elementos clave que permitirá tener un área orientada hacia la mejora continua, alineada a una visión estratégica global y enfocada al logro de resultados.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá y comprenderá los elementos estratégicos que componen al área de Recursos Humanos.
- Identificará y desarrollará las competencias requeridas dentro del nivel de gerente o coordinador del área de Recursos Humanos.
- Aprenderá a utilizar de manera estratégica diversas técnicas y herramientas de desarrollo organizacional.
- Comprenderá la importancia de las políticas organizacionales, y cómo utilizarlas para el desarrollo de la empresa.
- Obtendrá los conocimientos adecuados para dar enfoque a las actividades estratégicas del área de Recursos Humanos, teniendo información práctica para medirlas.

### Temario

- I. Aportación estratégica del departamento de recursos humanos.
- II. Principales habilidades del gerente o coordinador de RRHH.
- III. El desarrollo organizacional como elemento estratégico.
- IV. Principales herramientas del desarrollo organizacional.
- V. La definición de políticas y procedimientos.
- VI. Enfoque de cada área funcional de RRHH.

**Duración:** 15 hrs presenciales

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y Guadalajara (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Assessment center

En las empresas se llevan a cabo procesos para el reclutamiento y la selección de personal, entre estos se encuentran la entrevista exploratoria, entrevista por competencias, aplicación de pruebas psicométricas de inteligencia, de aptitudes, de personalidad, entre otras. Sin embargo no siempre nos podemos asegurar de que algunas de las competencias que los candidatos dicen tener, en realidad las tienen o las pueden demostrar en el área laboral donde deseamos integrarlos dentro de la empresa.

Algunos instrumentos incluso nos acercan a conocer el tipo de competencias que tienen los candidatos de acuerdo a evaluaciones escritas, ejemplificaciones de situaciones cotidianas, y la explicación de los procedimientos que se llevan a cabo; sin embargo, ¿cuál sería otra forma distinta de evaluar competencias donde realmente pudiéramos observar al candidato llevándolas a cabo?



Existe una herramienta de evaluación, compuesta por toda una metodología que utiliza técnicas específicas para evaluar competencias por medio de conductas observables en los candidatos de manera específica y profunda. El *Assessment Center* o Entrevista Grupal Interactiva (EIG) es esta herramienta que permite evaluar comportamientos de candidatos preseleccionados para desempeñarse en un puesto, o incluso el desempeño de los mismos empleados que ya los ocupan.

### Temario

- I. Introducción.
- II. Diseño.
- III. Técnicas.
- IV. Desarrollo.
- V. Cierre.
- VI. Valoración del Assessment Center frente a otros esquemas de evaluación de personal.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá el fundamento de la metodología de Assessment Center.
- Aprenderá el proceso y los resultados que pueden lograrse con la aplicación del Assessment Center en la selección, evaluación y desarrollo del talento humano de su empresa.
- Identificará y desarrollará por medio de distintos ejercicios y técnicas, sus capacidades de observación del comportamiento como un medio para valorar competencias específicas de los participantes en un Assessment Center.
- Conocerá el diseño de algunos ejercicios que son necesarios para estructurar un proceso de Assessment Center de propósito específico.

#### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Indicadores de medición de Recursos Humanos

Los indicadores de desempeño son herramientas que nos entregan información cuantitativa respecto al logro de resultados en la entrega de productos (bienes o servicios) generados por las empresas, individuos y/o áreas. Lo que no se mide no se mejora y no se controla, de ahí la importancia de que cada área dentro de la organización tenga métricos que le permitan tomar decisiones objetivas y oportunas.

El área de Recursos Humanos es estratégica dentro de toda organización, por lo que la definición y medición de indicadores clave de su desempeño, le permitirá tener un área enfocada a la mejora continua, alineada a una visión estratégica global y enfocada al logro de resultados; lográndose así un incremento en la eficacia, eficiencia, calidad y economía de sus resultados.

El curso-taller de Indicadores de Medición del área de Recursos Humanos está enfocado al desarrollo de estrategias orientadas a la delimitación de los indicadores de desempeño del área, adecuándolos a la filosofía y necesidades de su empresa, según los 4 elementos funcionales del departamento: Atraer, Integrar, Retener, y Desarrollar.

### Beneficios del curso:

- El participante desarrollará habilidades para establecer una administración productiva del área de Recursos Humanos.
- Facilitará el establecimiento de compromisos de resultados mediante la formulación de políticas de desempeño.
- Conocerá la manera más idónea para evaluar y dar seguimiento a los resultados del área de Recursos Humanos, adecuados a su organización.
- Profundizará en los indicadores específicos de cada uno de sus elementos funcionales: Atracción, Inducción, Desarrollo y Retención de personal.

### Temario

- I. La administración estratégica de los Recursos Humanos.
- II. Generación de indicadores de medición del desempeño.
- III. Área de atracción de personal.
- IV. Área de integración del personal.
- V. Área de retención del personal.
- VI. Área de desarrollo del personal.
- VII. Seguimiento y planes de mejora.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Estrategias de cambio y Desarrollo Organizacional

Dentro del desarrollo de las organizaciones es de vital importancia trabajar con procesos que procuren la mejora continua para generar mayor productividad y el cumplimiento de metas organizacionales con base a la filosofía de la empresa.

El Desarrollo Organizacional (D.O.) es una herramienta necesaria para obtener el mejoramiento de los sistemas, subsistemas y procesos que conforman la organización. Se centra en la revisión exhaustiva de la comunicación, la estructura, funciones y en la fijación de objetivos determinados, e implementar cambios significativos en sus organizaciones.

El Desarrollo Organizacional como herramienta sistémica permite elevar la competitividad y rentabilidad de las organizaciones, con base en diagnósticos sólidos y estrategias de intervención concretas al nivel de sistema que se requiera y manteniendo como un valor estratégico, no solo para el éxito de la empresa, sino también de cada uno de los colaboradores que laboran en la misma.



### Beneficios del curso:

- El participante conocerá los procesos propios del Desarrollo Organizacional en una empresa.
- Revisará las técnicas de evaluación diagnóstica Organizacional para identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la empresa.
- Conocerá las principales estrategias de intervención en Desarrollo Organizacional y la metodología para ponerlas en práctica.
- Identificará los elementos de implementación de cambio dentro de las organizaciones.
- El participante reconocerá al desarrollo organizacional como una herramienta sistémica que permite elevar la competitividad, productividad y rentabilidad.

### Temario

- I. Bases conceptuales del Desarrollo Organizacional.
- II. Diagnóstico organizacional.
- III. La práctica del Desarrollo Organizacional.
- IV. Conclusión.

### Duración:

10 horas presenciales  
7 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Medición de clima laboral

El enfoque al cliente es un elemento clave de las empresas exitosas sin embargo también algunas veces se pierde el enfoque al cliente interno, el cual da servicio y genera productos para los clientes externos. Cuando los empleados se desarrollan en un clima laboral armonioso, con retos y estímulos equivalentes a sus logros, los resultados organizacionales fluyen con naturalidad y las empresas dan mejores resultados.

Por lo tanto la medición del clima organizacional es fundamental para la mejora continua de los procesos y de la organización. Las empresas que mayores utilidades generan toman en cuenta las ideas y percepciones de los empleados, ya que parten de la premisa que si los empleados están satisfechos con su trabajo y sus retos que van a generar clientes satisfechos.

### Beneficios del curso:

- Comprenderá como identificar los elementos críticos de una medición de clima laboral.
- Aprenderá técnicas para identificar aquellos elementos que se deben de considerar dentro de la medición.
- Aprenderá a desarrollar un instrumento confiable de medición de clima organizacional.
- Identificará los roles y la cantidad de personas que debe de considerar dentro de cada evaluación.
- Conocerá la manera de redactar el reporte de resultados.
- Identificará las técnicas de retroalimentación eficientes para las áreas y los procesos.
- Será capaz de desarrollar planes de seguimiento para los resultados de la evaluación.

### Temario

- I. Teoría de la motivación laboral.
- II. Definición y conceptos.
- III. La medición: Great Place to Work.
- IV. Metodología HumanSmart.
- V. Proceso de implementación del clima laboral.

### Duración:

5 horas ONLINE

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Generación de tabulador de sueldos

Las compensaciones dentro de las organizaciones son una herramienta estratégica indispensable para la retención, motivación, crecimiento y desarrollo de los empleados y directivos. En muchas organizaciones hoy en día no existe una adecuada estrategia de compensaciones, se presenta la inequidad salarial constantemente, se asignan sueldos de manera subjetiva y se le da peso organizacional a cada puesto sin un método o proceso objetivo y estructurado.

Sin embargo una adecuada estructuración de las compensaciones dentro de la organización permitirá a las empresas generar de manera objetiva una estrategia de sueldos y salarios que motive y retenga al personal con competencias y resultados sobresalientes y discipline a aquellos que no cumplen los objetivos organizacionales. Mediante el desarrollo de un tabulador de sueldos se tendrá equidad interna, lo cual contribuirá a la disminución de la rotación de personal y la motivación del personal.



### Temario

- I. La administración estratégica de las compensaciones.
- II. La valuación de puestos.
- III. Generación del tabulador de sueldos.
- IV. Relación del salario y el desempeño.

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá los conceptos de la administración estratégica de las compensaciones.
- Identificará los elementos críticos de una correcta política de compensaciones.
- Identificará los objetivos estratégicos de las compensaciones y como aplicarlos en su organización.
- Aprenderá un método de evaluación de puestos que le permite implementarlo dentro de su organización.
- Comprenderá las bases de la creación de un tabulador de sueldos y la normalización de las curvas salariales .
- Identificará los pasos a seguir una vez desarrollado el tabulador de sueldos dentro de la empresa, los problemas más comunes y sus acciones.

**Duración:**

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Selección de personal mediante competencias laborales

Las organizaciones que trascienden y dan resultados extraordinarios, lo hacen porque tienen al personal idóneo, motivado y enfocado, para cada responsabilidad dentro de la organización. Encontrar y Seleccionar al Capital Humano que va a influir dentro de la organización para el logro de objetivos estratégicos y de desempeño requiere de cierto grado de especialización y técnica.

Se tiene la equivocada percepción de que se puede realizar una correcta selección de personal basándose en la intuición, esto es un error; una buena selección de personal requiere la aplicación de un proceso que permita analizar las competencias de los candidatos, compararlas con las competencias requeridas por el puesto a ocupar, comprobar información y después tomar la mejor decisión para contratar al personal.

Este programa está diseñado de manera lógica y sencilla para aplicar las técnicas necesarias para que usted reclute y seleccione al personal adecuado a las necesidades de su organización.

### Beneficios del curso:

- Identificará una lista de competencias indispensables dentro de las organizaciones.
- Entenderá correctamente los elementos involucrados en el reclutamiento y selección por competencias.
- Comprenderá las técnicas necesarias para evaluar las competencias de los candidatos vs competencias requeridas para el puesto.
- Incrementará su nivel de eficacia en el reclutamiento y selección de personal.

### Temario

- I. Perfil y Descripción de Puesto.
- II. Reclutamiento.
- III. Las competencias organizacionales.
- IV. Entrevista por competencias.
- V. Selección del candidato.

### Duración:

10 horas presenciales

8 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Diseño de perfil y descripción de puestos por competencias

En la actualidad, es necesario que cada organización cuente con un método efectivo de análisis de puestos, que tenga como finalidad la definición de manera clara de los elementos clave de un puesto, así como de los factores necesarios para llevarlos a cabo con éxito.

El presente curso-taller brinda un proceso adecuado para poder ser llevado a cabo en cualquier organización, considerando los elementos clave de las descripciones efectivas de puestos, así como la selección adecuada de competencias organizacionales para elaborar el perfil.



### Temario

#### I. Descripción de Puestos.

- Importancia y beneficios.
- Proceso de generación de descripciones de puestos.
- Elementos básicos.
  - Objetivo del puesto.
  - Ubicación jerárquica.
  - Finalidades del puesto.
    - Eficiencia Vs. Eficacia.
    - Actividades periódicas.
- Relaciones laborales.
- Responsabilidades y toma de decisiones.
- Indicadores de desempeño (KPI's).
- Metodología SMART.
- Especificaciones Especiales.

#### II. Las Competencias Organizacionales.

- Definición y elementos.
- Clasificación y valuación.
- Matriz de competencias.
- Evaluación de competencias.

#### III. Perfil de Puestos.

- Descripción del perfil.
- Análisis de paradigmas organizacionales.
- Delimitación de elementos básicos.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá los elementos clave y la estructura de una efectiva descripción de puestos.
- Conocerá las principales estrategias y procesos para generar descripciones mediante el involucramiento de diversos elementos de la organización.
- Identificará las diferencias entre la descripción y el perfil de puestos.
- Reconocerá los usos y alcances de las herramientas de descripción y perfil de puestos.
- Revisará las técnicas de evaluación diagnóstica para identificar competencias clave y elaborar perfiles efectivos de puestos.

**Duración:**

8 horas presenciales

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Estrategias y herramientas de RH para la mejora del desempeño.

En el mundo actual, la productividad organizacional es dependiendo del rendimiento laboral, el cual refleja la relación entre los objetivos cumplidos y el tiempo y recursos en realizarlos. Por tal motivo, es de vital importancia el contar con herramientas objetivas y válidas para evitar la especulación y suposición en la generación, planeación y asignación de procesos e indicadores organizacionales.

Mediante una estrategia enfocada a la evaluación del desempeño, como base de la gestión de la productividad y del desarrollo organizacional, pueden generarse planes de acción viables, de alto impacto, y principalmente: rentables.

En un entorno empresarial globalizado, complejo y con nuevos paradigmas que surgen cada día, las organizaciones necesitan conocer si sus colaboradores tienen las competencias profesionales, técnicas, personales y sociales para hacer frente a las demandas institucionales, de acuerdo al mercado externo y a su filosofía interna organizacional.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá los elementos estratégicos de la evaluación del desempeño organizacional.
- Identificará los factores que afectan el rendimiento y la motivación en los empleados.
- Revisará técnicas y herramientas de evaluación para medir competencias e indicadores clave de desempeño, alineados a los objetivos organizacionales.
- Incrementará su nivel de aprendizaje en la integración de los planes de desarrollo profesional de los colaboradores.

### Temario

- I. La evaluación del desempeño.
- II. Las competencias organizacionales y su relación con el desempeño.
- III. Sistemas y métodos de evaluación del desempeño.
- IV. La motivación laboral y el desempeño.
- V. Consejos y buenas prácticas para mejorar el desempeño.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Definición estratégica del desempeño

La gestión del desempeño se ha convertido hoy en día en una herramienta clave de las organizaciones modernas. Es de vital importancia que la administración del capital humano de la organización, así como la evaluación de sus desempeños, se realicen de manera estratégica, considerando elementos tales como la filosofía organizacional, así como el contexto del mercado actual.

Lo que no se mide no se mejora y no se contrata, de ahí la importancia de que cada área dentro de la organización tenga métricos que le permitan tomar decisiones objetivas y oportunas. Dentro de toda organización, la definición y medición de indicadores clave de desempeño permitirá tener un área enfocada hacia la mejora continua, alineada a una visión estratégica global y enfocada al logro de resultados.



### Temario

#### I. Evaluación del desempeño.

Delimitación conceptual.

La importancia de la medición del desempeño.

Los beneficios de la medición del desempeño para la empresa, el empleado y el supervisor.

Teoremas del desempeño.

#### II. Delimitación de objetivos.

Estructura de los objetivos.

Metodología de objetivos SMART.

La definición de objetivos organizacionales y de desempeño, ligados a la Filosofía organizacional.

Etapas de la evaluación del desempeño.

#### III. Evaluación de 360°.

Objetivo general de la evaluación de 360°.

Beneficios de la evaluación de 360°.

Tipo de puestos a los que está enfocada.

Roles de la evaluación de 360°.

Tendencias de los evaluadores.

Variantes de la evaluación de 360° (90°, 180°).

#### IV. Retroalimentación.

El proceso e importancia de la retroalimentación.

Estrategias de retroalimentación.

Seguimiento y planes de mejora.

### Beneficios del curso:

- El participante desarrollará una visión estratégica de la organización y sus procesos.
- Obtendrá técnicas especializadas para comprometer y enfocar al personal al logro de objetivos organizacionales.
- Conocerá las metodologías para medir el desempeño individual de los colaboradores y la manera de dar retroalimentación efectiva de alto impacto.

**Duración:**  
5 horas ONLINE

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

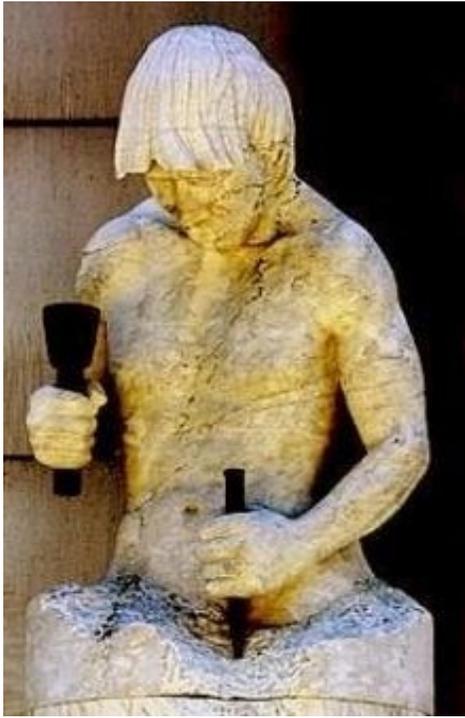
Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## El líder, sus paradigmas y el cambio organizacional

El principal factor que propicia el éxito de una empresa es el capital humano. Dentro de las nuevas tendencias de la Dirección en Recursos Humanos, se encuentra el que toda empresa es responsable de desarrollar personal y profesionalmente a sus colaboradores.

Para ello, el papel del líder es muy importante, ya que de este depende en gran medida el desarrollo del personal. Es él quien se encarga de supervisar, dirigir y entrenar a su equipo de trabajo. El estilo de liderazgo se verá reflejado en el clima organizacional, en los planes de vida y, sobre todo, en la integración y funcionalidad de un equipo.

En el presente curso-taller, conoceremos algunos de los elementos más importantes en la gestión del desarrollo humano y el fomento de cambios organizacionales, para generar una mayor estabilidad y motivación en nuestros colaboradores y equipos de trabajo, impactando directamente en su eficiencia y productividad.

### Beneficios del curso:

- El participante identificará la importancia de los paradigmas y su influencia en nuestra persona y organización.
- Entenderá la resistencia al cambio y cómo manejarla.
- Comprenderá el proceso de intervención del Desarrollo Organizacional.
- Conocerá diversas técnicas que propicien un cambio organizacional de manera sistemática.

### Temario

- I. Elementos de los paradigmas.
- II. Conceptos principales de los paradigmas.
- III. Análisis de paradigmas del líder.
- IV. Desarrollo organizacional (D.O)
- V. Modelos de intervención.

### Duración:

6 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Trabajo en equipo y solución de conflictos

El ser humano como sujeto social posee características de agrupación para su funcionamiento dentro de la sociedad, de tal manera que la ejecución de tareas sea asignada de acuerdo a roles desempeñados por cada individuo. Dentro de las organizaciones e instituciones modernas esto resulta fundamental para el desarrollo de la empresa, puesto que al establecer objetivos precisos y roles delimitados se puede generar una ejecución de actividades que garanticen el correcto funcionamiento organizacional.

El trabajo en equipo requiere del compromiso y esfuerzo conjunto de cada uno de los integrantes, sin embargo cuando esto no sucede se presentan dificultades para completar tareas de manera eficaz. Este tipo de rupturas internas o conflictos son indicadores de los intereses generados dentro de la organización, de manera que la conciliación resulta una tarea primordial para la solución de conflictos.

El líder no solo requiere saber tomar decisiones que involucren la administración de los procesos y del personal, sino también saber promover el sano desenvolvimiento de conflictos que se generan al interior de su departamento o área. Esto se logra aprendiendo a consensuar, tarea que parece fácil, pero difícil de llevarla a la práctica debido a la individualidad de prioridades, intereses, expectativas y necesidades diferentes de cada uno de sus colaboradores. En el presente curso-taller se desarrollan habilidades para mediar conflictos y desarrollar equipos efectivos de trabajo.



### Temario

- I. Conceptualización general.
- II. Definición de trabajo en equipo.
- III. Elementos de los equipos altamente efectivos.
- IV. Etapas de desarrollo del equipo de trabajo.
- V. Manejo de conflictos en los equipos de trabajo.
- VI. Estrategias para la solución de conflictos.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá las habilidades a desarrollar para la creación de equipos efectivos de trabajo.
- Aprenderá los elementos clave que integran un verdadero equipo de trabajo.
- Desarrollará técnicas para el manejo y resolución de conflictos en el equipo.
- Obtendrá orientación práctica para el fomento del consenso dentro del equipo.

**Duración:**

5 horas ONLINE

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Liderazgo e inteligencia emocional

El papel de los líderes en una empresa u organización es muy importante, de este depende en gran medida la estabilidad del trabajo en equipo y del clima organizacional. El principal papel del líder, en este sentido, es el mantener la motivación, la buena comunicación y el enfoque hacia la visión de los objetivos, mediante una adecuada inteligencia emocional.

Cada líder cuenta con un estilo propio, al igual que sus colaboradores. Por ello es importante identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de cada miembro del equipo de trabajo, esto con el fin de que el líder pueda motivar con mayor impacto en su gente.

En nuestra empresa, pasamos la mayor parte del tiempo en el día y durante el mismo, nuestra mente y cuerpo pasan por diversas emociones; las cuales, pueden influir positiva o negativamente en la actividad de los integrantes de la empresa; así, reconociendo nuestras propias emociones y las de nuestros colaboradores podremos tener un mayor índice de éxito. El presente curso-taller se orienta al desarrollo de las habilidades del líder, así como a la mejora de su inteligencia emocional.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá distintos tipos de liderazgo y su impacto en los equipos de trabajo.
- Desarrollará el concepto de liderazgo situacional, enfocado en su contexto particular.
- Manejará un estilo de liderazgo propio, a través de la Inteligencia Emocional.

### Temario

- I. Definición de liderazgo.
- II. Estilos de liderazgo.
- III. Liderazgo situacional.
- IV. Delegación de funciones.
- V. La inteligencia emocional.

### Duración:

7 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Las 5's de la calidad total japonesa

Para ser verdaderamente productivas, las organizaciones empresariales necesitan operar con bases muy sólidas, que contribuyan a obtener los mejores resultados en tiempos reducidos. En la actualidad es muy habitual la realización de manuales técnicos y operativos que se adecúen a las necesidades de cada tipo de empresa.

Una de las estrategias que ha dado estupendos resultados en el contexto empresarial proviene de Japón, se denomina Estrategia de las 5's. Esta metodología está diseñada para establecer medidas de orden, limpieza y disciplina entre el personal administrativo y los operarios para conseguir que exista un desempeño humano verdaderamente productivo, a través de la implementación de principios de comprobada eficacia, que favorecen de manera continua la calidad de los productos y servicios

Aplicar las 5's (seiri, seiton, seiketsu, seiso y shitsuke) contribuye a mejorar en gran medida el clima laboral en la empresa, pues su seguimiento involucra a todos los miembros, motivándoles a trabajar en equipo, comunicarse y comprometerse activamente con los objetivos perseguidos por la alta dirección. La principal finalidad que se procura alcanzar a través de la Estrategia de las 5's es la obtención de ventajas competitivas a gran escala, volviendo extraordinaria a su fuente de trabajo a través de la disciplina interna y la sistematización organizacional.



### Temario

- I. ¿QUÉ SON LAS 5 "S"?
- II. ¿Por qué se llama estrategia de las 5's?
- III. ¿Cómo se aplican las 5's?
- IV. ¿Cuál es el principal objetivo de las 5's?
- V. ¿Implantación de las 5's?
- VI. ¿Paradigmas que imposibilitan la implantación de las 5's?
- VII. ¿Metodología de implantación autónoma de las 5's?

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la Estrategia de las 5's tal y como se utiliza en la cultura empresarial japonesa.
- Conocerán los principios y lineamientos vinculados con la estrategia que permiten aumentar el orden, limpieza, disciplina, organización y estandarización, como presupuestos para mejorar la productividad.
- Reflexionarán sobre la importancia de fomentar la sistematización organizacional en cualquier aspecto de la vida empresarial para brindar mayor calidad a través de sus productos o servicios.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Comunicación efectiva aplicada al liderazgo

Dentro del desarrollo empresarial y humano, es de vital importancia la comunicación entre sus miembros, de tal manera que se convierte en un factor determinante de éxito que contribuye al incremento de sus niveles de calidad, productividad y servicio entre clientes internos y externos. Sin embargo, no es una tarea sencilla, ya que una mala comunicación puede alejar a los colaboradores de los objetivos definidos por la empresa.

La comunicación es un proceso que se comienza a desarrollar desde el nacimiento, sin embargo debido a su complejidad, carácter abstracto y enorme variedad, resulta sumamente complicado de dominar, para asegurar que se logren sus objetivos de transmisión de mensajes. Cualquier persona, de manera constante, se ve confrontada con situaciones que presentan barreras para la adecuada comunicación, por ello es importante identificarlas y disponer de herramientas para superarlas.

El Curso de Comunicación Efectiva: El Arte de Hablar en Público e Influir en los Demás, está diseñado para dar herramientas prácticas que permitan las bases para el cambio de los patrones de comunicación que influyen directamente en los resultados organizacionales y la manera de procesar las situaciones.

### Beneficios del curso:

- El participante obtendrá herramientas y técnicas para mejorar su estilo de comunicación y resolver situaciones de manejo de personal.
- Identificará los aspectos básicos que le permitirán optimizar la comunicación, ya sea como emisor o como receptor.
- Tendrá orientación práctica sobre la forma más efectiva para conducir y mantener el control de grupos de oyentes.
- El programa es interactivo y dinámico, con un fuerte énfasis en aplicaciones y soluciones prácticas apoyado en la sólida experiencia.

#### Duración:

4 horas ONLINE

### Temario

#### I. Liderazgo y Comunicación

- La comunicación en el liderazgo
- Proceso de comunicación
- Relaciones organizacionales
- Canales de comunicación: auditivo, visual y kinestésico
- Barreras de la comunicación
- Estilos de Comunicación
- Comunicación Asertiva
- Técnicas para transmisión efectiva de mensajes

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Programación Neurolingüística aplicada al liderazgo y desarrollo personal

Uno de los elementos más importantes para desarrollar una buena motivación e influencia en los equipos de trabajo a través del liderazgo, es la forma en que se piensa, se relaciona y el grado de comunicación que se tiene con ellos.

Por ello, es importante que nuestros pensamientos, así como el lenguaje verbal y no verbal, coincidan entre sí. De esta manera generaremos más confianza y un mayor impacto en nuestras relaciones y dentro de nuestros equipos de trabajo. La coherencia es un aspecto importante del buen líder.

Mediante el curso de Programación Neurolingüística Aplicada al Liderazgo y al Desarrollo Personal, Ud. podrá conocer y desarrollar técnicas, lenguajes, formas de pensar y de actuar, que lo ayudarán a desarrollar no solo buenas relaciones, sino un mejor clima y mayor entendimiento de lo que pasa internamente con nuestros colaboradores; además de planear, a través del pensamiento, el camino que visionamos en el futuro para cada uno de ellos y de nosotros mismos.



### Temario

- I. **Programación Neurolingüística aplicada al Liderazgo.**
  - Elementos de la Programación Neurolingüística.
  - Sistemas de percepción y representación.
  - Accesos visuales.
  - Detección de mentiras.
  - Rapport y espejeo.
  - La sugestión como herramienta de logro.
  - El poder de la visualización.
  - Programación positiva del inconsciente.
  - Construcción de frases que contribuyan al cambio de hábitos.

### Beneficios del curso:

- Conocer distintas herramientas de comunicación verbal y no verbal, para influir en un equipo de trabajo.
- Fomentar la motivación de los colaboradores a través del buen manejo de la comunicación.
- Desarrollar hábitos de pensamiento de alto impacto en el ambiente laboral.

**Duración:**

5 horas ONLINE

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Visión y planeación estratégica en el liderazgo

En el mundo organizacional cada líder requiere tener clara la visualización de hacia dónde va su área. Un líder sin visión es como un carro sin motor, ya que es lo que lo impulsa y orienta hacia los objetivos de su área y su empresa. El generar una visión es responsabilidad total del líder, teniendo además que influenciar a su equipo de trabajo para lograrla.

“No sirve de nada ir deprisa si no sabes a dónde vas. Lo importante es caminar en la dirección correcta”, esta frase de Antoine de Saint-Exupéry ejemplifica claramente la importancia de una visión, pero esta solo será un sueño si no se dispone de una planeación adecuada para lograrla. Es de vital importancia que la planeación por parte del líder se realice de manera estratégica, considerando elementos tales como la filosofía organizacional, su estructura, recursos, equipo de trabajo, así como el contexto del mercado actual.

El curso-taller de Visión y Planeación Estratégica en el Liderazgo brinda orientación para diseñar un plan estratégico adecuado a partir de la visión del líder, así como guía para definirla de manera individual.

### Beneficios del curso:

- Desarrollar una visión estratégica adecuada para su área y organización, basada en los principios técnicos, teóricos e individuales requeridos para generarla.
- Definir y delimitar los elementos de la jerarquía de intenciones estratégicas de una organización, optimizando así los resultados y procesos de su área y la empresa en general.
- Comprenderá los elementos de las 4 áreas funcionales de la organización, así como su complementariedad e importancia.
- Desarrollar habilidades para comunicar su visión y filosofía organizacional.

#### Duración:

6 horas ONLINE

### Temario

#### I. Visión clara del futuro.

¿Qué es una visión del futuro?

¿Por qué es indispensable que un líder tenga una visión clara de su futuro?

¿Qué elementos tienen una visión?

¿Cómo hacer una visión personal y una visión de equipo?

¿Cómo inspirar a los demás a que sigan la visión del líder?

Desarrollo de la visión personal en 4 áreas: Personal, Profesional, Social y Familiar.

#### II. El rol del líder en la planeación estratégica.

El líder y la planeación estratégica en la organización.

Desarrollo e importancia de la Filosofía, Misión, Visión, y Valores organizacionales.

Alineación de los valores personales con los valores organizacionales.

Jerarquía de intenciones estratégicas.

Áreas funcionales de la organización.

Comunicación de la filosofía organizacional.

El rol del líder en la comunicación de la planeación estratégica.

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

## El líder y la toma de decisiones

En el mundo laboral, así como en la vida personal, constantemente nos encontramos tomando decisiones. Ya sea que estas decisiones tengan impacto sobre el futuro inmediato o no, es imprescindible tener consciencia del efecto que estas tienen, especialmente si nos encontramos en una posición de manejo de personal y/o recursos de una empresa.

El líder no solo requiere saber tomar decisiones que involucren las finanzas, sino también decisiones orientadas a promover el sano desenvolvimiento de conflictos que se generen al interior de su departamento. Sin importar el nivel de competencia que designe la empresa, el presente curso enseña estrategias y metodologías para la toma de decisiones, mediante ejercicios prácticos que permitan además, identificar en el participante las habilidades, valores, actitudes y conocimientos por desarrollar para tomar decisiones más efectivas, ya sea para su vida personal o laboral.



### Temario

#### I. La Toma de Decisiones en el Liderazgo.

- Los elementos de las decisiones.
- Técnicas de toma de decisiones.
- P.N.I. (Positivo, Negativo, e Interesante).
- C.T.F. (Considera Todos los Factores).
- P.L.P. (Primero lo Primero).
- C.yS. (Consecuencias y Secuelas).
- Los valores sociales vs principios universales.
- Nuestros paradigmas y creencias.
- La influencia del inconsciente cultural.
- Nuestros pensamientos y creencias sobre las que se sustenta el éxito.

### Beneficios del curso:

- Desarrollar la competencia de toma de decisiones como pieza clave de la labor profesional del líder.
- Conocer y aplicar técnicas para la mejor toma de decisiones.
- Identificar las competencias necesarias para tomar mejores decisiones.
- Tomar consciencia y asumir el impacto de las decisiones en la empresa y visualizar su efecto a largo plazo.

**Duración:**

5 horas ONLINE

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Autoconocimiento y desarrollo personal

Una parte fundamental del desarrollo humano, en todas sus esferas, es el autoconocimiento. El descubrimiento personal es indispensable para el éxito.

En la actualidad se vive en un mundo lleno de competencias, emociones y desequilibrios dentro del mundo laboral. Desafortunadamente, en las escuelas solo nos enseñan cuestiones técnicas y profesionales; sin embargo, nadie nos desarrolla en el conocimiento personal para lograr el equilibrio.

Es en el trabajo donde pasamos la mayor parte del tiempo, nuestros compañeros, se vuelven parte de nuestra familia; y las decisiones que tomamos dentro de este ambiente, muchas veces se ven influenciadas por nuestras emociones. Por ello es necesario conocer nuestras fortalezas y debilidades, para poder tomar la mejor decisión y asumir las responsabilidades que nos corresponden.

### Beneficios del curso:

- Reconocerá fortalezas y áreas de oportunidad, tanto en lo personal como lo profesional.
- Desarrollará el autoconocimiento como herramienta de éxito.
- Identificará los elementos que nos hacen asumir responsabilidades y desarrollar el liderazgo.

### Temario

- I. Conciencia de uno mismo
- II. Asumiendo responsabilidades
- III. Estableciendo buenas relaciones
- IV. Equilibrio emocional en el trabajo

### Duración:

5 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## 8 disciplinas para la resolución de problemas con calidad

En la actualidad, debido a la competitividad global, así como el uso cada vez más común de nuevas tecnologías, los clientes de cada organización son cada vez más exigentes, por ello es necesario que toda empresa cuente con sistemas de gestión de calidad, que provean de procesos de mejora continua e implementen normas estandarizadas para lograr la máxima calidad de los productos o servicios que ofrecen.

Las 8 Disciplinas para la Resolución de Problemas, conforman una guía estandarizada para analizar y solucionar una gran variedad de situaciones, tales como: Quejas de clientes, mermas en producción, problemáticas recurrentes en procesos organizacionales, entre otros. La correcta implementación de esta metodología, logra reducir costos de manufactura y mejora de productos, así como impulsar la calidad y productividad organizacional, mediante un sistema objetivo y estructurado, adecuándose de manera flexible a la filosofía de la organización.



### Temario

- I. Conceptos generales.
- II. Enfoque a la calidad.
- III. D1: Formación del equipo de expertos.
- IV. D2: Delimitación inicial del problema.
- V. D3: Desarrollo de acciones de contención.
- VI. D4: Identificar la causa raíz.
- VII. D5: Selección y verificación de acciones correctivas.
- VIII. D6: Implantación y validación permanente de acciones correctivas.
- IX. D7: Prevención de la reincidencia.
- X. D8: Reconocimiento al equipo.
- XI. Conclusiones.

### Beneficios del curso:

- Los participantes aprenderán a utilizar un enfoque de solución de problemas y de implementación de acciones correctivas que sea efectivo y basado en datos.
- Conocerán los lineamientos para formar un equipo de trabajo con las características necesarias para resolver un problema.
- Elaborarán con claridad la definición inicial de un problema.
- Desarrollarán planes de acciones de respuesta a emergencias, así como planes de acciones de contención.
- Aplicarán el proceso de solución de problemas para identificar la causa raíz y el punto de escape de un problema.
- Desarrollarán un plan de implementación de acciones correctivas y preventivas.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Técnicas efectivas de atención al cliente

Independientemente de la rama industrial, profesional o de servicios a que nos dediquemos, todos tenemos una responsabilidad social en la que los consumidores juegan un papel central para que nuestra unidad económica cumpla con su objetivo.

El cliente entonces, es el principal activo con que cuenta nuestra organización, por ello es muy importante que nuestros productos o servicios generen en él una sensación de satisfacción que fomente la confianza en nosotros.

No es casual en forma alguna que las personas generen preferencias por cierta clase de mercancías o servicios. Detrás de dicha preferencia existe toda una sistematización organizacional para brindar lo mejor a los clientes, de manera eficiente, rápida y efectiva.

Tal sistematización implica el dominio de principio y técnicas que pueden ser utilizadas metódicamente para incrementar la calidad en el servicio, de tal forma que los clientes experimenten una atención inigualable, determinante para obtener su preferencia y fidelidad hacia nuestra negociación.

### Beneficios del curso:

- Los participantes actualizarán el conocimiento de los conceptos relacionados con la atención y el servicio al cliente.
- Conocerán las técnicas y aptitudes existentes para brindar una adecuada atención al cliente.
- Reflexionarán sobre la importancia de brindar a los clientes una atención de excelencia.
- Impulsarán la efectividad organizacional en los procesos de atención y servicio al cliente.

### Temario

- I. Calidad en el Servicio.
- II. Personal de Contacto y Atención al Cliente.
- III. Cómo Brindar un Servicio integral al Cliente.
- IV. Técnicas de venta a implementar para una atención de Excelencia.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

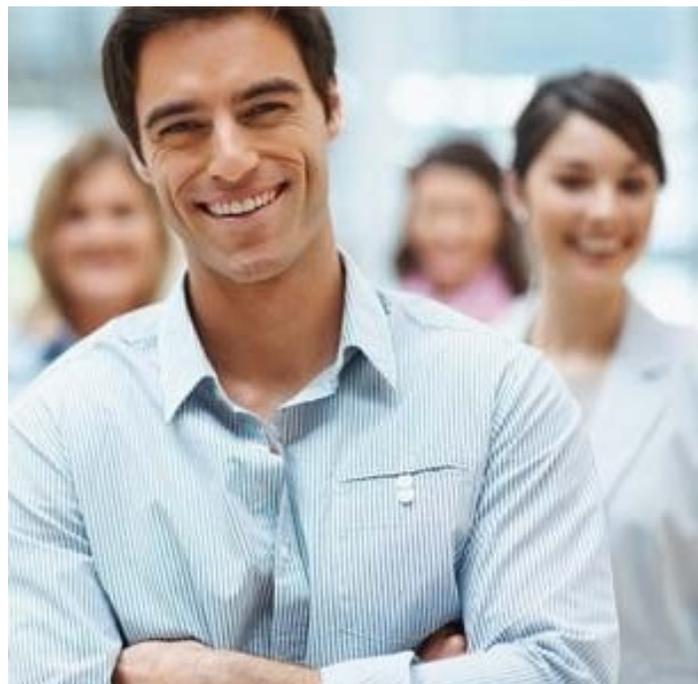
Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Desarrollo de habilidades de supervisión para mandos medios

Las habilidades de supervisión son indispensables para aquellos jefes o supervisores que tienen personal a cargo y tienen el reto de alcanzar objetivos dentro de las organizaciones. Se podría llegar a la promoción de un puesto porque hemos dado buenos resultados en nuestra función, por antigüedad en nuestro puesto o porque hemos demostrado capacidad y responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas. Sin embargo, esto no garantiza el éxito, ya que las competencias que se requieren para ser un buen jefe o supervisor no son las mismas que se requieren para ser un buen empleado o colaborador.

Nos podríamos preguntar: ¿Por qué algunos supervisores tienen resultados sobresalientes mientras que otros resultados desastrosos? ¿En qué aspectos de la personalidad radican esas diferencias? ¿Qué competencias necesito desarrollar para dar buenos resultados en mi rol de supervisor o jefe? Estas preguntas se responderán con este curso/taller, donde también desarrollará diversas habilidades de supervisión que le permitirán ser exitoso en su función.



### Temario

- I. Desarrollo personal
- II. Víctima y Protagonista
- III. Comunicación Efectiva
- IV. Trabajo en Equipo
- V. Resolución de Conflictos en Equipos de Trabajo
- VI. Liderazgo
- VII. Paradigmas
- VIII. Definición Estratégica del Desempeño

### Beneficios del curso:

- Identificar los elementos de la supervisión de personal.
- Desarrollar habilidades de comunicación que nos permitan dar mejores resultados al dirigir grupos y equipos.
- Identificar la madurez del equipo de trabajo y saber que técnicas de supervisión podemos utilizar
- Desarrollar habilidades de resolución de problemas y trabajo en equipo.
- Desarrollar habilidades que permitan brindar a los colaboradores una retroalimentación efectiva, orientada al desarrollo y la productividad.

**Duración:**  
15 horas presenciales

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Desarrollo de habilidades gerenciales

Es de vital importancia los líderes, gerentes y directivos de las organizaciones contemporáneas se enfrenten a retos constantes, los cuales exigen la eficiencia de sus acciones para brindar resultados satisfactorios.

Desgraciadamente, en el entorno actual demanda que los líderes se enfrenten a cambios constantes que en muchos casos no son fáciles de manejar o comunicar a los diferentes niveles de la organización, esto debido a la falta de habilidades y estrategias para abordarlos o afrontarlos correctamente.

El Curso de Desarrollo de Habilidades Gerenciales es un programa diseñado para dar herramientas prácticas a los líderes, especialmente para resolver los problemas cotidianos a los que se enfrenta el jefe, gerente o director en la búsqueda de resultados, en la supervisión de personal como en el manejo de los recursos en un entorno de reto y constantes cambios.

Este programa se ha convertido en una formación esencial para toda persona que busca el crecimiento profesional a través de la supervisión y la estrategia, profundizando a detalle, pero de manera práctica, las principales competencias con gerente debe desarrollar para realmente convertirse en el líder de su área u organización.

### Beneficios del curso:

- El participante obtendrá herramientas y técnicas para identificar y mejorar su estilo de liderazgo y resolver situaciones de manejo de personal.
- Compartirá experiencias y obtendrá criterios para el manejo de situaciones de formación, integración y desarrollo de equipos de trabajo, mediante la delegación y el liderazgo.
- Desarrollará estrategias para la mejor delimitación y redacción de sus objetivos.
- Analizará sus paradigmas personas y organizacionales, desarrollando habilidades creativas para la solución de problemas.
- El programa es interactivo y dinámico, con un fuerte énfasis en aplicaciones y soluciones prácticas apoyado en la sólida experiencia.

### Temario

- I. Desarrollo personal
- II. Comunicación Efectiva
- III. Comunicación Asertiva
- IV. Paradigmas
- V. Teorías del Liderazgo
- VI. Liderazgo Situacional
- VII. Inteligencia Emocional
- VIII. Definición Estratégica del Desempeño

### Duración:

15 horas presenciales

8 horas ONLINE

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Comunicación efectiva

Dentro del desarrollo empresarial y humano, es de vital importancia la comunicación entre sus miembros, de tal manera que se convierte en un factor determinante de éxito que contribuye al incremento de sus niveles de calidad, productividad y servicio entre clientes internos y externos. Sin embargo, no es una tarea sencilla, ya que una mala comunicación puede alejar a los colaboradores de los objetivos definidos por la empresa.

El Curso-Taller de Comunicación Efectiva está diseñado para dar herramientas prácticas a los individuos que les permitan resolver problemas cotidianos de comunicación.



### Temario

- I. Comunicación y aprendizaje.
- II. Comunicación y autoconocimiento.
- III. Comunicación efectiva.
- IV. Comunicación asertiva.
- V. Programación neurolingüística en la comunicación.
- VI. Técnicas eficientes de comunicación.
- VII. Cambio de hábitos personales de comunicación.

### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

### Beneficios del curso:

- El participante obtendrá herramientas y técnicas para mejorar su estilo de comunicación y resolver situaciones de manejo de personal.
- Identificará los aspectos básicos que le permitirán optimizar la comunicación, ya sea como emisor o como receptor.
- Tendrá orientación práctica sobre la forma más efectiva para conducir y mantener el control de grupos de oyentes.
- Obtendrá criterios para el manejo de situaciones de negociación en diferentes ambientes de trabajo.
- El programa es interactivo y dinámico, con un fuerte énfasis en aplicaciones y soluciones prácticas apoyado en la sólida experiencia.

**Duración:**

10 horas presenciales

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Toma de decisiones y resolución de problemas

Es un hecho que desde que nos despertamos hasta que volvemos a la cama estamos tomando decisiones, ya sea que estas decisiones tengan impacto sobre el futuro inmediato o no, es imprescindible hacernos conscientes del efecto que tienen.

Saber tomar decisiones requiere de habilidades (saber escuchar, analizar), de actitudes (tolerancia a la frustración) conocimientos (del negocio), y valores (confianza al interior de un equipo). Puede ser que en una organización tomar decisiones es una competencia organizacional, o bien solo es una competencia que requieren algunos de sus integrantes.

El líder no solo requiere saber tomar decisiones que involucran las finanzas, sino también como promover el sano desenvolvimiento de conflictos que se generan al interior de su departamento, esto se logra aprendiendo a consensuar, tarea que parece fácil pero difícil de llevarla a la práctica porque cada individuo tiene prioridades, intereses, expectativas y necesidades diferentes. Sin importar el nivel de competencia que designe la empresa.

### Beneficios del curso:

- El participante obtendrá herramientas y técnicas para identificar y mejorar su estilo de liderazgo y resolver situaciones de manejo de personal.
- Compartirá experiencias y obtendrá criterios para el manejo de situaciones de formación, integración y desarrollo de equipos de trabajo, mediante la delegación y el liderazgo.
- Desarrollará estrategias para la mejor delimitación y redacción de sus objetivos.
- Analizará sus paradigmas personales y organizacionales, desarrollando habilidades creativas para la solución de problemas.
- El programa es interactivo y dinámico, con un fuerte énfasis en aplicaciones y soluciones prácticas apoyado en la sólida experiencia.

### Duración:

10 horas presenciales

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013

### Temario

- I. Definición de toma de decisiones.
- II. Áreas de impacto en la toma de decisiones.
- III. La toma de decisiones como parte de la Inteligencia Emocional.
- IV. Competencias para tomar decisiones.
- V. PNL en la toma de decisiones.
- VI. Cuatro sesgos al tomar decisiones.
- VII. Niveles de toma de decisiones.
- VIII. Técnicas para tomar de decisiones.
- IX. Consenso: Una forma de tomar decisiones en equipo.
- X. Resolución de problemas.

### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Administración efectiva del tiempo

Toda persona, desde el Director hasta el personal de línea en las organizaciones modernas, tiene la responsabilidad de administrar sus espacios, en donde sus decisiones y estrategias impactan en gran medida en toda la organización. Sin embargo, surge la pregunta: ¿Por qué si todos recibimos las mismas horas de al día, cómo es que algunos logran más altos grados de desempeño y cubren con mayor eficiencia sus necesidades? ¿Por qué muchos no consiguen cumplir con los objetivos del área, en tiempo y forma?

La respuesta a estas preguntas radica fundamentalmente en la manera en que administran su tiempo. La forma en que se distribuyen, utilizan, aprovechan (o desaprovechan) las horas del día laboral afecta enormemente los resultados del mismo. Inclusive, también se puede considerar cómo afecta en general en todas las áreas de la vida, y poder encontrar un espacio de tiempo para el trabajo, los colaboradores, la familia, el ejercicio, el entretenimiento, así como al desarrollo y superación personal. Todo lo anterior impacta directamente en la productividad del gerente, debido a que es afectado a nivel psicológico y emocional por el estrés producido por una mala administración del tiempo.

### Temario

- I. Generalidades.
- II. Proactividad Vs. Reactividad.
- III. Establecimiento de prioridades.
- IV. El arte de la delegación.
- V. Técnicas y recomendaciones para una administración efectiva del tiempo.
- VI. Desarrollo de un plan de vida.

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).



### Beneficios del curso:

- Desarrollará habilidades para establecer una administración productiva – rutinaria del tiempo
- Aprenderá a enriquecer el uso creativo de su tiempo, para no desperdiciarlo y hacerlo rendir de manera más efectiva.
- Conocerá técnicas para desarrollar la disciplina para crear nuevos hábitos en la administración de su tiempo.
- Aprenderá la manera de priorizar entre actividades importantes y urgentes.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Liderazgo efectivo

Vivimos en una época en donde la productividad y los buenos resultados individuales y colectivos son requeridos y a veces exigidos. El Líder requiere mostrar de manera consistente habilidades propias para dar resultados en su ámbito laboral.

Tener autoridad no significa ser líder, porque esa autoridad puede ser utilizada para intimidar o atemorizar a los colaboradores, y quizá se pueden obtener resultados buenos, pero de manera temporal ya que el liderazgo que no se basa en principios estratégicos tiende a decaer a mediano plazo. ¿Le gustaría ser un líder altamente efectivo? Si su respuesta es afirmativa este curso es para usted.

El curso-taller del Liderazgo Efectivo está basado en el estudio de las conductas y competencias que han mostrado los grandes líderes a través de la historia, así como en los principios universales que aplicaron para obtener resultados extraordinarios.

El presente taller se fundamenta en 10 reglas de oro del liderazgo efectivo, los cuales se han convertido en un programa de capacitación que ayuda a los líderes y profesionistas a desarrollar conocimientos, actitudes, valores y habilidades que les permitan ser más eficientes en su actuar diario. Son principios que al ser aplicados correctamente brindarán beneficios realmente sorprendentes en la productividad y relación de sus equipos de trabajo.

## Beneficios del curso:

- El participante obtendrá un mayor conocimiento de sus deficiencias y fortalezas.
- Identificará su estilo de liderazgo y lo podrá adaptar para influir de manera más adecuada.
- Desarrollará hábitos basados en principios universales.
- Conocerá las principales barreras de comunicación y retroalimentación para con sus colaboradores.
- Gestionará un desarrollo personal continuo.

### Duración:

15 horas presenciales

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Impartición exclusiva en  
modalidad in Company  
(exclusivo para  
organizaciones).

### Temario

- I. INTRODUCCIÓN: CONCEPTO GENERAL DEL LIDERAZGO.
- II. REGLA DE ORO 1: AUTOCONOCIMIENTO.
- III. REGLA DE ORO 2: VISIÓN CLARA DEL FUTURO
- IV. REGLA DE ORO 3: DECISIONES BASADAS EN PRINCIPIOS
- V. REGLA DE ORO 4: PROGRAMACIÓN POSITIVA DEL INCONSCIENTE.
- VI. REGLA DE ORO 5: COMUNICACIÓN EFECTIVA.
- VII. REGLA DE ORO 6: SELECCION Y DESARROLLE A SUS COLABORADORES.
- VIII. REGLA DE ORO 7: LIDERAZGO CIRCUNSTANCIAL (MADUREZ DEL COLABORADOR VS ESTILO DE LIDERAZGO).
- IX. REGLA DE ORO 8: DEFINA Y TRANSMITA ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO.
- X. REGLA DE ORO 9: DÉ RECONOCIMIENTO Y TOME ACCIONES.
- XI. REGLA DE ORO 10: MOTIVE DESDE EL CORAZÓN.

## Inteligencia emocional aplicada en el ámbito laboral

Dentro del fomento de las organizaciones es de vital importancia que el personal desarrolle habilidades y competencias que le permitan relacionarse de la mejor manera con los demás, cumplir metas propuestas, adaptarse a situaciones nuevas, comprometerse con el trabajo, estar motivados hacia el logro y resolver conflictos que se presenten en algún momento de su vida laboral. Existen diversos métodos para trabajar estas habilidades sociales y personales que son parte de la Inteligencia Emocional, que contempla ya no solo las habilidades de pensamiento para obtener éxito en el desempeño de una actividad, sino la relación entre estas habilidades del pensamiento y las habilidades socioemocionales



### Temario

- I. Fundamentos de la inteligencia Emocional
- II. Habilidades y Competencias en la Inteligencia Emocional
- III. Aplicación de la Inteligencia Emocional en el Ámbito
- IV. Integración y Aplicación de la Inteligencia Emocional en mi Persona

### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá el concepto de inteligencia emocional y la importancia de desarrollarla en el ámbito laboral.
- Conocerá las principales habilidades y competencias que son parte de la inteligencia emocional, así como la manera en la que pueden dominarlas.
- Podrán aplicar en sí mismas y en otras personas estas habilidades y competencias dentro de su ámbito laboral, por medio de estrategias específicas.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Calidad en el servicio

Recientemente la calidad en el servicio se ha convertido en uno de los conceptos más importantes en la economía actual, ya que la competencia es cada vez mayor y las barreras de negocios cada día más fáciles de superar.

Ante esta situación los responsables de atender el mercado, además de los directores, gerentes, encargados de área, y cualquier colaborador que tenga contacto con el cliente y el consumidor deben tener un alto desempeño en su proceso.

Este curso se basa en modernas técnicas para brindar la mejor atención al cliente, lo que le permitirá contar una visión exacta del trato humano que deben ser sujetos todo tipo de clientes sin importar si estos son internos o externos, de la misma manera entenderá porque es tan relevante el manejo de la visión personal y cómo impacta a los clientes. Además, obtendrá los métodos para favorecer su comunicación personal y telefónica.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá y comprenderá la importancia de trabajar con Calidad en el Servicio al Cliente.
- Mejorará su actitud ante el cliente, aplicando principios, métodos y técnicas que le permitan relacionarse de manera personal o por teléfono, de una forma eficaz y eficiente.
- Aprenderá las bases para desarrollar actividades de servicio al cliente acorde a las necesidades de su empresa, y en los procesos claves de la organización, en donde se hace evidente el contacto con el cliente.

#### Duración:

9 hrs presenciales  
6 horas ONLINE

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013

### Temario

- I. Entorno global de la empresa.
- II. Entorno global de la empresa.
- III. ¿Cómo desarrollar una actitud de servicio?
- IV. Reglas de oro del servicio al cliente.
- V. Atención al cliente en acción.
- VI. Reglas del servicio al cliente al teléfono.
- VII. Manejo de quejas y reclamaciones.
- VIII. Comunicación asertiva.

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Desarrollo de equipos efectivos de trabajo

La necesidad de reducir costos y mantener el éxito en las organizaciones nos ha llevado al estudio de los grupos y la dinámica existente en ellos, por ello es importante reconocer que las recompensas económicas no son la única forma motivante de “querer” pertenecer a una organización. Los otros tipos de recompensas son sociales, simbólicas y no materiales, en el trabajo, las personas están unidas entre sí por cubrir la necesidad de pertenecer a un grupo de personas que las enriquezca, aprender a utilizar esos motivantes movilizará el comportamiento de cada integrante del equipo en la dirección deseada.

Con el taller de Trabajo en Equipo y Productividad el participante, identificará en él las habilidades, valores, actitudes y conocimientos por desarrollar que le permitirán conformar un equipo efectivo de trabajo.



### Temario

- I. Definición de trabajo en equipo.
- II. Dirección de equipos de trabajo.
- III. Roles y elementos clave en el trabajo en equipo.
- IV. Características de los equipos de trabajo eficientes.
- V. Solución de problemas en los equipos.
- VI. Los equipos y la productividad.

### Beneficios del curso:

- Conocerá y comprenderá las habilidades a desarrollar para la creación de equipos efectivos de trabajo
- Aprenderá los elementos que integran un equipo de trabajo.
- Aprenderá a promover la formación de equipos efectivos de trabajo.
- Disminuir la carga de trabajo

**Duración:**

10 horas presenciales

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Negociación efectiva

Día a día como seres humanos y profesionales llevamos al cabo una serie de negociaciones de acuerdo a lo que más nos conviene como personas, miembros de familia o colaboradores en una empresa. En algunos empleos como en las ventas, saber negociar es una parte muy importante dentro del proceso, pero todos los profesionistas en su desarrollo profesional deben de saber negociar una idea, un proyecto o una propuesta. Al igual que en el deporte, en el arte y en las diversas profesiones, el aprender una técnica es algo muy importante para desarrollar nuestras habilidades .

### Beneficios del curso:

- Aprenderá lo más importante que se requiere para desarrollar una técnica de negociación efectiva.
- El participante podrá aplicar conocimientos actuales de negociación en el cierre de una venta o en la venta de una idea o el convencimiento de un proyecto o propuesta.

### Temario

- I. Negociación efectiva.
- II. Elementos estratégicos de la negociación.
- III. Principios y estrategias para crear y reclamar valor.
- IV. Modelo de negociación Harvard.
- V. Conceptos fundamentales.
- VI. Conceptos de la PNL aplicados en la negociación.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Manejo de juntas y presentaciones efectivas

La realización de juntas de trabajo es un asunto de capital importancia para las organizaciones empresariales. Conformer un equipo de trabajo es impensable si primeramente no se cuenta con una conciencia de trabajo colectivo y bien organizado. Las juntas de trabajo son un medio imprescindible para conseguir ese fin.

La realización de juntas de trabajo es un asunto de capital importancia para las organizaciones empresariales. Conformer un equipo de trabajo es impensable si primeramente no se cuenta con una conciencia de trabajo colectivo y bien organizado. Las juntas de trabajo son un medio imprescindible para conseguir ese fin.

Sin embargo, debe reconocerse que organizar las reuniones o juntas de trabajo no es una tarea sencilla; por el contrario, requiere basarse en un proceso bien estructurado, en el que verdaderamente se consiga comprometer a las personas participantes sobre la consecución de objetivos de gran trascendencia para la organización.



### Temario

- I. Necesidad y justificación de la junta o reunión.
- II. Los tipos de reuniones.
- III. Planeación de la sesión.
- IV. Estructuración del contenido.
- V. Materiales: Principales usos y errores.
- VI. Desarrollo y técnicas para la conducción de la sesión.

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá y comprenderá la importancia de trabajar con Calidad en el Servicio al Cliente.
- Mejorará su actitud ante el cliente, aplicando principios, métodos y técnicas que le permitan relacionarse de manera personal o por teléfono, de una forma eficaz y eficiente.
- Aprenderá las bases para desarrollar actividades de servicio al cliente acorde a las necesidades de su empresa, y en los procesos claves de la organización, en donde se hace evidente el contacto con el cliente.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013



## Técnicas de negociación efectiva para compras

En la actualidad, el mundo de los negocios es cada vez más complicado y complejo. Es por ello que las habilidades de los profesionales y líderes de las organizaciones han tomado un rol cada vez más importante en el logro de objetivos empresariales. La negociación es una de estas habilidades indispensables que todo líder debe de tener.

Todos los profesionistas en su desarrollo profesional deben de saber negociar una idea o proyecto, especialmente dentro de las áreas de ventas y las compras. Al igual que en el deporte, en el arte y en las diversas profesiones, el aprender una técnica es algo muy importante para desarrollar nuestras habilidades.

Las negociaciones forman parte de nuestra cotidianidad y solemos verlas en un solo sentido y es que pasamos gran parte del día en nuestro rol de vendedor, olvidando o dejando a un lado que en algún momento somos compradores, de cada ser humano que interactúa con nosotros, es por eso que quisimos enmarcar dentro de todo el sistema de aprendizaje el proceso de compras, ya que esto nos ayudara a equilibrar aún más nuestro sistema de negociación.

### Beneficios del curso:

- El participante identificará los elementos involucrados en las negociaciones efectivas.
- Comprenderá el método utilizado por Harvard para llevar a cabo un proceso de negociación.
- Aprenderá lo más importante que se requiere para desarrollar una técnica de negociación efectiva.
- Adquirirá nuevas herramientas para realizar compras eficientes.
- Podrá aplicar conocimientos actuales de negociación para el logro de una compra, venta, transacción o convencimiento de un proyecto o propuesta.

### Temario

- I. Negociación efectiva.
- II. Elementos estratégicos de la negociación.
- III. Principios y estrategias para crear y reclamar valor.
- IV. Modelo de negociación Harvard.
- V. Compras.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Calidad del servicio al estilo Disney

Al hablar de calidad, y al hablar de servicio, siempre puede referirse a la empresa Disney como un referente para los mismos. En Disney se ha generado un modelo de calidad en el servicio que puede seguirse y aplicarse por cualquier organización que busque brindar un servicio con calidad y una excelente atención a sus clientes. Es un modelo práctico, basado en el éxito de una empresa sustentada con años de experiencia y logros en el área, teniendo siempre una orientación hacia la innovación y la mejora continua.

El enfoque al servicio al cliente es un elemento vital para el éxito de cualquier organización, su objetivo es el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Es importante generar un valor que marque la diferencia entre los beneficios y los costos percibidos por el cliente, dependiendo de cómo se lleven a cabo estas acciones, el cliente podrá percibir si los beneficios que obtuvo son mayores a los costos, y así poder tomar la mejor decisión de qué proveedor elegir.



### Temario

- I. Enfoque a la calidad.
- II. Servicio al cliente.
- III. Disney como referente para la calidad en el servicio.
- IV. La competencia según Disney.
- V. La importancia de los detalles.
- VI. Liderazgo mediante el ejemplo.
- VII. No solo las personas...
- VIII. El impacto de la comunicación organizacional.
- IX. La importancia del reconocimiento.
- X. La identidad organizacional

### Beneficios del curso:

- El participante conocerá y comprenderá la importancia de trabajar con calidad en el servicio al cliente.
- Mejorará servicio al cliente, aplicando los principios clave del método desarrollado y utilizado en Disney.
- Aprenderá las bases para desarrollar actividades de servicio al cliente acorde a las necesidades y filosofía de su empresa.

**Duración:**

10 horas presenciales

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Desarrollo de habilidades de coaching gerencial

Debido a sus buenos resultados en el deporte, se ha trasladado la técnica del coaching a las organizaciones y empresas modernas, buscando obtener mejores resultados en los equipos de trabajo y desarrollando en los líderes y colaboradores competencias que les permitan lograr mayores y mejores resultados. Considerando además, que en las empresas, se requiere de un entrenamiento constante, el cual no tiene que ser siempre el tradicional en un aula o sala de capacitación, sino que se pueden disponer de otras herramientas, técnicas y procesos para llevarlo a cabo.

El coaching empresarial está diseñado para ayudar a las personas a potenciar sus capacidades, permitiendo aumentar el rendimiento en el trabajo, orientando al personal en la pro-acción en lugar de la administración. Las técnicas utilizadas a través del coaching permiten a los colaboradores hacer una introspección profunda para sus motivaciones internas y competencias, enfocándolas positivamente al logro de los objetivos personales y laborales definidos.

El coaching es un sistema integral, coherente y continuo, para el desarrollo de los talentos individuales en beneficio de los resultados del equipo. El empoderamiento (empowerment) que se les da a los colaboradores mediante esta técnica, les permite tener mayores niveles de productividad y eficiencia, auto-motivándose y haciéndose responsables de sus resultados.

### Beneficios del curso:

- El participante aprenderá a utilizar las técnicas más adecuadas del coaching en su vida profesional y personal.
- Desarrollará habilidades de escucha activa que le permitan generar y mantener relaciones más productivas.
- Desarrollará habilidades para tener conversaciones más productivas con sus colaboradores.
- Conocerá técnicas y herramientas que les permitan a los colaboradores identificar por cuenta propia sus fortalezas y recursos internos, permitiéndoles solucionar problemas cotidianos.

#### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Temario

- I. Conceptualización.
- II. El coaching como proceso de desarrollo.
- III. La evaluación del potencial de los colaboradores.
- IV. Diferencias con otros programas de entrenamiento del potencial.
- V. Comunicación asertiva.
- VI. La retroalimentación como clave del proceso.
- VII. Consejos y buenas prácticas para mejorar el desempeño.

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México, Guadalajara y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Prevención y solución de conflictos derivados de accidentes, riesgos y enfermedades laborales.

Un problema trascendental para el sector empresarial mexicano, ya sea industrial o de servicios, radica en manejar de manera adecuada y oportuna los accidentes, riesgos y enfermedades laborales que pueden llegar a presentarse en cualquier momento entre sus operarios.

Existe, por supuesto, un marco legal que debe ser observado por el sector patronal para evitar incurrir en ilícitos que pueden ser sancionados por las autoridades administrativas. Además, contamos con una normatividad complementaria que debe ser analizada pormenorizadamente, con objeto de proteger la integridad de nuestros trabajadores y cumplir con nuestras responsabilidades sociales de manera efectiva.

El curso que ponemos a su disposición constituye una valiosa herramienta para conocer el marco legal existente en materia de riesgos de trabajo. También proporciona las bases y elementos necesarios para establecer en su organización una política de prevención y solución de incidentes relacionados con el manejo de la seguridad laboral, desde una perspectiva global y sistematizada acerca de los factores que pueden poner en riesgo el desarrollo normal de las actividades, por causa de los accidentes o enfermedades de trabajo.

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a los conflictos derivados de accidentes, riesgos y enfermedades laborales.
- Conocerán las formas más comunes en que se previenen y resuelven los conflictos derivados de accidentes, riesgos y enfermedades laborales.
- Reflexionarán sobre la importancia de fomentar el conocimiento de las políticas empresariales de prevención de conflictos derivados de accidentes, riesgos y enfermedades laborales.



### Temario

- I. Conceptos Básicos.
- II. Legislación aplicable en materia de prevención de accidentes de trabajo.
- III. Relaciones laborales y salud.
- IV. Técnicas de prevención de riesgos laborales.
- V. Manejo de riesgos laborales.

**Duración:**

10 horas presenciales

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Relaciones laborales y prevención de demandas

La utilización de recursos humanos por el sector empresarial tiene implicaciones legales que requieren atenderse puntualmente para evitar conflictos entre patrones y trabajadores. Conocer el funcionamiento de las relaciones laborales es fundamental para que las actividades dentro de las fuentes de trabajo se desarrollen con armonía y eficacia.

Por consiguiente, es muy importante acrecentar la cultura organizacional con respecto a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, para estar en condiciones de hacer frente a cualquier conflicto derivado de la prestación de servicios por parte de los trabajadores, que muchas veces trascienden en procesos legales y pérdidas económicas para la empresa.

El curso-taller de Relaciones Laborales y Prevención de Demandas brinda orientación teórico-práctica para diseñar una estrategia adecuada para prevenir cualquier problemática relacionada con las relaciones obrero-patronales desde una perspectiva legal, muy adecuada a las necesidades de su empresa u organización.

### Beneficios del curso:

- Conocerán el concepto y la integración de las relaciones laborales.
- Actualizarán el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a los procedimientos judiciales y extrajudiciales para prevenir y resolver conflictos y demandas laborales.
- Conocerán las formas más comunes en que se previenen y resuelven los conflictos y demandas laborales.
- Impulsarán la efectividad organizacional en la prevención de procesos legales en contra de las empresas, colaborando además con las autoridades judiciales y administrativas del ámbito laboral en forma proactiva.

### Temario

- I. Qué son las relaciones laborales.
- II. Obligaciones de los Patrones y de los Trabajadores.
- III. Fundamentos jurídicos aplicables a Conflictos Laborales.
- IV. Alternativas para dar solución a los Conflictos Laborales.
- V. Manejo de Demandas Laborales.

### Duración:

6 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en modalidad on line (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Contratación, despido, finiquito y liquidación de trabajadores

La liquidación de los trabajadores corresponde a un proceso que tiene que desarrollarse de manera apropiada dentro de las empresas. Contar con conocimientos legales apropiados es imprescindible para llegar a convenios justos que dejen satisfechos a las partes involucradas en la relación de trabajo.

La liquidación de un trabajador dimana de las condiciones que se fijan en el contrato de trabajo, cuando está bien elaborada, puede evitar que los recursos de las empresas se destinen en atender los requerimientos de la autoridad, máxime si se reclama una indemnización de manera injustificada.

Es necesario, por lo tanto, tener un control adecuado de la contratación, los despidos y finiquitos para que las liquidaciones sean justas y convenientes. Toda empresa debe conocer los fundamentos jurídicos aplicables para cada una de estas figuras para poder elaborar de manera sistemática los convenios de liquidación sin necesidad de acudir a engorrosos procesos legales.

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a los contratos laborales en lo que respecta a la determinación de prestaciones, finiquitos y convenios de liquidación de los trabajadores.
- Conocerán las formas más comunes en que se previenen y resuelven las controversias derivadas de la determinación de prestaciones, finiquitos y convenios de liquidación de los trabajadores por parte de las empresas.
- Reflexionarán sobre la importancia la determinación de prestaciones, finiquitos y convenios de liquidación de los trabajadores dentro de las actividades empresariales.



### Temario

- I. Contratación.
- II. Despido y Rescisión de la Relación Laboral.
- III. Fundamentos para Determinar el Finiquito de un Trabajador.
- IV. Liquidación del Trabajador.

**Duración:**

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

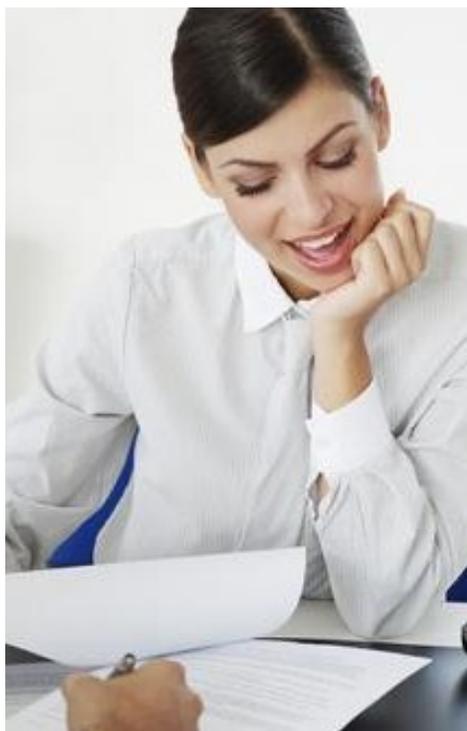
Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Redacción de contratos laborales

Las modificaciones legislativas en materia laboral de los últimos años han vuelto sumamente complejo para el sector empresarial, elaborar documentos que cumplan a plenitud con los lineamientos legales aplicables.

Uno de los ámbitos que más dudas e inquietudes generan es el relativo a la redacción y contenido que deben cubrir los contratos laborales, pues es cierto que muchas de sus estipulaciones pueden ser un preámbulo para toda clase de problemas dentro de la empresa, ya sea que se trate de conflictos entre patronos y empleados o con las autoridades administrativas y del trabajo .

El curso-taller de Redacción de Contratos Laborales es un valioso instrumento para conocer las particularidades de cada contrato de trabajo reconocido en la Ley, así como las formalidades que debe reunir su redacción para ser acorde al Derecho vigente y a las necesidades que demanda cada puesto o categoría dentro de las fuentes de trabajo.

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa al contenido de los contratos individuales de trabajo.
- Conocerán las particularidades, así como la forma en que se elaboran cada uno de los contratos laborales regulados por la Ley Federal del Trabajo
- Llevarán a la práctica los conocimientos adquiridos por medio de la redacción y revisión de cada tipo de contrato, adecuándolo además a los requerimientos de su fuente de trabajo.
- Obtendrán conocimientos teórico-prácticos que los habiliten para redactar en legua y debida forma los contratos laborales, para evitar el perjuicio que pudiera ocasionar la desinformación en lo que atañe a las cláusulas que efectivamente puede o no contener cada tipo de contrato laboral.

### Temario

- I. Introducción.
- II. Obligaciones y prohibiciones del patrón.
- III. Obligaciones y prohibiciones del trabajador.
- IV. Reglas comunes de los Contratos a prueba y de Capacitación Inicial.
- V. Redacción de contratos.
- VI. Comentarios y consideraciones finales.

### Duración:

7 hrs presenciales

5 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

## Prevención y manejo de demandas y conflictos laborales

Un problema recurrente de las empresas y fuentes de trabajo surge a causa de los conflictos obrero-patronales. Por lo general, esta clase de disputas tienen como precedente la presentación de una demanda en contra de la parte patronal ante las autoridades laborales, que a su vez da pie al desarrollo de un proceso legal en que se compromete la estabilidad y el desarrollo normal de las actividades productivas, a la vez que se tienen que destinar cuantiosos recursos económicos en allegarse de asesoría jurídica especializada para afrontar cada una de las etapas que componen un juicio.

Aunque suele pensarse que es suficiente con mantener en orden la documentación y los controles internos dentro de la organización para salir airoso en un proceso legal de índole laboral, la práctica demuestra que muchas empresas no están debidamente preparadas para encarar los litigios laborales, mismos que pueden surgir en cualquier momento, a raíz del incumplimiento de las normas aplicables que se encuentran en vigor.

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a los procedimientos judiciales y extrajudiciales para prevenir y resolver conflictos y demandas laborales.
- Conocerán las formas más comunes en que se previenen y resuelven los conflictos y demandas laborales.
- Reflexionarán sobre la importancia de fomentar el conocimiento de los procedimientos de resolución de conflictos obrero-patronales.
- Impulsarán la efectividad organizacional en la prevención de procesos legales en contra de las empresas, colaborando además con las autoridades judiciales y administrativas del ámbito laboral en forma proactiva.



### Temario

- I. Introducción.
- II. Fundamentos jurídicos aplicables los conflictos y demandas laborales.
- III. Factores que originan los conflictos y demandas laborales.
- IV. Autoridades del trabajo.
- V. Procedimientos judiciales (en juicio) y extrajudiciales (fuera de juicio) para la solución de conflictos y demandas laborales.
- VI. Alternativas para dar solución a los conflictos laborales

**Duración:**

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Las nuevas condiciones de trabajo a partir de la reforma laboral

Recientemente fue aprobada la nueva reforma laboral, trayendo cambios importantes en varios de sus artículos y afectando directamente el actuar diario de las empresas en materia de recursos humanos, relaciones laborales y administración de personal.

El curso dará a los participantes información sobre los cambios más sobresalientes de la reforma en cuestión de: contrataciones (tipos de contrato), subcontratación, productividad, periodos de prueba, despidos justificados y no justificados, junta de conciliación y arbitraje, capacitación, nuevos beneficios entre otros más.

### Beneficios del curso:

- El participante tendrá orientación práctica sobre la toma de decisiones relacionadas a la contratación de personal, despidos, medidas disciplinarias, prestaciones, productividad entre otros.
- Conocerá los cambios más importantes a la reforma laboral en algunos de los artículos principales.
- Comprenderá que aspectos deben de considerar para la modificación de sus políticas internas, procedimientos, entre otros.

### Temario

- I. El nuevo régimen y formas de contratación.
- II. Esquema de subcontratación.
- III. Productividad.
- IV. Capacitación y adiestramiento.
- V. Las obligaciones y prohibiciones tanto para empleadores como para empleados.

### Duración:

10 horas presenciales

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Registro de derechos de propiedad intelectual e industrial

La protección de derechos de propiedad intelectual e industrial es materia de preocupación para muchos empresarios, pues sus procesos productivos son generadores permanentes de instrumentos y herramientas que requieren de protección legal efectiva.

Para que esto se pueda efectuar, es importante que se conozcan y puntualicen las facultades que comprende el resguardo de los derechos de propiedad intelectual e industrial. Cada uno de estos rubros comprende otorgar el reconocimiento de uso exclusivo y permanente a las personas que por medio de su trabajo generan innovaciones y fuentes de empleo al abarcar espacios en el mercado de manera lícita y en un ambiente de sana competencia

Los derechos anteriores relativos a la propiedad intelectual comprenden el respeto a las obras audiovisuales, artísticas, científicas, literarias, entre otras, que son producidas regularmente en empresas que se dedican preponderantemente a esas actividades, en dos regímenes, que se denominan como derechos morales y patrimoniales

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a la protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial de cualquier empresa.
- Conocerán las condiciones existentes en materia de propiedad intelectual e industrial en nuestro país.
- Conocerán los requisitos para poder realizar registros de derechos de propiedad intelectual e industrial ante las autoridades competentes.
- Obtendrán conocimientos teórico-prácticos que los habiliten para resguardar los derechos de propiedad intelectual e industrial de sus organizaciones.



### Temario

- I. Propiedad Intelectual
- II. Derechos de autor.
- III. Derechos patrimoniales
- IV. Propiedad industrial.
- V. Diseños industriales.
- VI. Patentes.
- VII. Modelos de utilidad.
- VIII. Avisos comerciales.
- IX. Nombres comerciales.
- X. Denominaciones de origen.
- XI. Secretos industriales.

**Duración:**

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Ley anti-lavado

Las actividades de carácter mercantil realizadas por las personas físicas y morales en México son hoy en día objeto de estudios minuciosos, para evitar la violación de reglamentos de índole administrativa e incluso de leyes penales. Las graves condiciones económicas y sociales por las que ha atravesado nuestro país, especialmente en los últimos años, complican en extremo la confiabilidad de las transacciones que día con día se realizan en las empresas.

Por motivos como estos, es que a partir del 17 de octubre de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Con ese cuerpo normativo, se establecen presupuestos legales por medio de los cuales se procura proteger el sistema financiero mexicano y la economía nacional, a través de la previsión de cualquier clase de eventualidades que vulneren la seguridad jurídica de las empresas y sus clientes y que, desde luego, comprometan su estabilidad al incurrir en cualquier modalidad de "lavado de dinero" .

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México para evitar el "lavado de dinero".
- Conocerán el Derecho comparado existente en materia de identificación de recursos de procedencia ilícita en el ámbito empresarial y social .
- Impulsarán la efectividad organizacional en la prevención de conductas delictivas, como lo es el "lavado de dinero" de tal forma que se brinde certeza a todo aquel que requiera sus servicios, colaborando con las autoridades judiciales y administrativas en forma proactiva.
- Obtendrán conocimientos teórico-prácticos que los habiliten para la prevención y solución de cualquier incidente o situación que pudiese involucrar la comisión de delitos con motivo de la utilización de recursos de procedencia ilícita.

#### Duración:

5 horas presenciales  
4 horas ONLINE

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013

### Temario

- I. Antecedentes y generalidades acerca del lavado de dinero.
- II. Concepto y contexto de operación del "lavado de dinero".
- III. Situación actual del sistema jurídico mexicano en el combate al "lavado de dinero" en relación con otros estados e instrumentos internacionales.
- IV. Análisis sistemático de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- V. Opiniones especializadas.
- VI. Retroalimentación, comentarios finales y conclusiones.

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

## Ley federal de protección de datos

En 2010 fue aprobada la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Entró en Vigor en Julio de 2011 y desde entonces la misma exige su cumplimiento. Dicha ley aplica para personas físicas o morales que recaben datos personales con una finalidad de lucro, directa o indirectamente.

El presente curso dará a los participantes información sobre lo esencial que deben de conocer sobre esta nueva ley: Implicaciones Legales, ¿cómo evitar multas y/o sanciones del INAI?, derechos y obligaciones del personal, derechos de los titulares, impacto en los clientes, tipos de datos personales, Aviso de Privacidad, Formato ARCO, Aviso para Datos Personales Sensibles, manejo de los formatos, diferencias entre responsable y encargado, designación de encargado, inventario, medidas de seguridad, tiempo de conservación de los Datos Personales, casos reales, principios generales.

Así mismo a través de dinámicas y actividades desarrollarán sus propios Avisos y demás formatos legales exigidos por esta ley

### Beneficios del curso:

- El participante tendrá orientación práctica para conocer lo que la esta Ley Federal exige.
- Conocerá los documentos que se requieren para cumplir con esta ley.
- Comprenderá la importancia sobre la existencia de comunicación, confianza y confidencialidad que debe haber en el manejo de los datos personales dentro de la empresa.
- Comprenderá los derechos que tiene como responsable y sus obligaciones, así las herramientas legales que pueden hacer valer en defensa de la empresa o negocio.
- Comprenderá como detectar los riesgos de su empresa o negocio, así como aplicar las medidas correctivas de seguridad correspondientes como lo exige la ley.



### Temario

- I. Introducción sobre la LFPDPPP y su reglamento.
- II. Fundamentos conceptuales de la LFPDPPP.
- III. Contenido del aviso de privacidad.
- IV. Contenido del formato ARCO
- V. Contenido del aviso de privacidad DPS.
- VI. Análisis de brecha y de riesgo.
- VII. Prevenciones y recomendaciones.

**Duración:**

9 hrs presenciales

6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Generación de reglamento interno de trabajo

En el contexto del Derecho del Trabajo mexicano, en años recientes se han implementado modificaciones sustanciales en el desarrollo de las relaciones obrero-patronales. Aspectos tales como las modalidades de contratación, generación de las prestaciones, así como el perfeccionamiento y ejercicio de dichas relaciones son temas en muchas ocasiones soslayados por el sector empresarial, con consecuencias que derivan por lo general en procesos legales desgastantes para la estabilidad económica de las fuentes de trabajo. Una de las causas principales por las que se presentan esos conflictos proviene de la insubordinación a lo establecido en el documento conocido como Reglamento Interno de Trabajo.

Dicho reglamento reviste una trascendencia importantísima para que las relaciones obrero-patronales se desenvuelvan de manera armónica. Puede afirmarse que de su correcta elaboración y resguardo provienen los fundamentos idóneos para la optimización de los procesos productivos, rentabilidad, la sana convivencia y colaboración entre los recursos humanos, la gestión de capitales, la seguridad con que se llevan a cabo cada una de las actividades dentro de la empresa o establecimiento y, en general, para garantizar adecuadamente el respeto a los derechos de todos los sujetos que intervienen en los procesos económicos a través de los cuales se proporcionan productos o servicios a la sociedad

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el contenido de la legislación aplicable en México relativa al contenido del reglamento interno de trabajo de cualquier empresa.
- Conocerán el derecho comparado existente en materia de elaboración y aplicación del reglamento interno de trabajo.
- Reflexionarán sobre la importancia de fomentar el conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo, para otorgar seguridad tanto a los titulares, la empresa como a los trabajadores.
- Impulsarán la efectividad organizacional en la prevención de conductas antijurídicas y violatorias de las políticas internas de las fuentes de trabajo, colaborando además con las autoridades judiciales y administrativas del ámbito laboral en forma proactiva.

#### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

### Temario

- I. El Reglamento Interno de Trabajo en el Marco del Derecho del Trabajo Mexicano.
- II. El Reglamento Interno de Trabajo en las Leyes Federales.
- III. La trascendencia jurídica del Reglamento Interno de Trabajo.
- IV. Elaboración y ajustes del Reglamento Interno de Trabajo.

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

## Manejo de relaciones laborales

Las relaciones laborales que hoy en día se viven, demeritan la productividad de las empresas, así como minimizan la incentivación y motivación del empleado, por lo que es necesario realizar un análisis exhaustivo y tratar de enderezar el camino que se tiene para llegar a los objetivos fijados.

Es por ello que en conjunto, patrones y trabajadores deberán converger juntos para llegar a dicha meta conociendo ambos sus obligaciones en la relación laboral, estableciendo un mejor ambiente de trabajo físico y contractual, conociendo las disposiciones legales a las cuales están sometidos en un compromiso mutuo.

Es importante conocer a qué se tiene derecho al establecer una relación laboral contractual, qué reglamento rige a las empresas, y en caso de inconformidad en el ambiente laboral, cuáles son los lineamientos y procedimientos legales a seguir.

### Beneficios del curso:

- El participante estará actualizado en las nuevas tendencias de liderazgo empresarial y cultura laboral. Conocerá los documentos que se requieren para cumplir con esta ley.
- Reflexionará sobre la importancia de una dirección profesional de las relaciones laborales que contribuyan a la generación de un clima laboral saludable.
- Impulsará la efectividad organizacional y la satisfacción y crecimiento de las personas en el trabajo, mediante el establecimiento de procedimientos adecuados en las relaciones de trabajo.
- Obtendrá conocimientos teórico-prácticos que los habiliten para la prevención y solución de problemas laborales, tanto individuales como colectivos.



### Temario

- I. Generalidades de las relaciones laborales.
- II. Disposiciones legales en materia laboral.
- III. Sindicatos.
- IV. Contrato colectivo.
- V. Disposiciones legales laborales en las compensaciones.
- VI. Causas de rescisión.
- VII. Contrato individual.
- VIII. Clima laboral, motivación y disciplina.
- IX. Reglamento interior de trabajo.
- X. Manejo de demandas.
- XI. Capacitación y adiestramiento.

### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Negociación de contratos colectivos de trabajo

El Contrato Colectivo de Trabajo es el instrumento jurídico por medio del que los sindicatos pueden obtener mejoras en las condiciones laborales de sus afiliados. Sin duda, se trata de una figura polémica, puesto que en su realización convergen intereses que en muchas ocasiones colisionan con la perspectiva empresarial .

Así mismo, el hecho de que los patrones no puedan intervenir en los procesos de toma de decisiones de los sindicatos es una limitante que vuelve sumamente complejo cualquier intento de concordancia entre las partes a que se dirige el Contrato Colectivo de Trabajo. Cabe decir que dicho documento adquiere carácter obligatorio para la empresa una vez que su contenido se aprueba por la Junta de Conciliación y Arbitraje .

Obviamente, la normatividad vigente protege los intereses de los trabajadores, más aun cuando conforman sindicatos, pero esto no debe ser un obstáculo para que exista armonía y entendimiento entre los patrones y los obreros. Por el contrario, el Contrato Colectivo puede ser un medio invaluable para dar seguridad a las operaciones internas y políticas de las fuentes de trabajo .

### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a los contratos colectivos de trabajo.
- Conocerán las formas más comunes en que se previenen y resuelven las controversias derivadas de la celebración e interpretación de los contratos colectivos de trabajo.
- Reflexionarán sobre la importancia de fomentar el conocimiento de los procedimientos de negociación en las relaciones colectivas de trabajo .
- Impulsarán la efectividad organizacional en la prevención de huelgas y procesos legales en contra de las empresas, colaborando además con las autoridades judiciales y administrativas del ámbito laboral en forma proactiva.

#### Duración:

10 horas presenciales  
6 horas ONLINE

### Temario

- I. Dinámica actual de la negociación colectiva.
- II. Concepto y elementos constitutivos del Contrato Colectivo de Trabajo.
- III. Rasgos del Contrato Colectivo de Trabajo.
- IV. La forma del Contrato Colectivo de Trabajo.
- V. Contenido del Contrato Colectivo de Trabajo.
- VI. Negociación colectiva.
- VII. Alternativas para negociar el Contrato Colectivo de Trabajo.
- VIII. Prevención de problemas derivados del Contrato Colectivo de Trabajo.

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

## Seguridad legal para su empresa a través de contratos

Las relaciones laborales que hoy en día se viven, demeritan la productividad de las empresas, así como minimizan la incentivación y motivación del empleado, por lo que es necesario realizar un análisis exhaustivo y tratar de enderezar el camino que se tiene para llegar a los objetivos fijados.

Es por ello que en conjunto, patrones y trabajadores deberán converger juntos para llegar a dicha meta conociendo ambos sus obligaciones en la relación laboral, estableciendo un mejor ambiente de trabajo físico y contractual, conociendo las disposiciones legales a las cuales están sometidos en un compromiso mutuo.

Es importante conocer a qué se tiene derecho al establecer una relación laboral contractual, qué reglamento rige a las empresas, y en caso de inconformidad en el ambiente laboral, cuáles son los lineamientos y procedimientos legales a seguir.



### Beneficios del curso:

- Los participantes estarán actualizados en el conocimiento de la legislación aplicable en México relativa a los contratos mercantiles, laborales, de propiedad industrial y seguros.
- Conocerán las formas más comunes en que se previenen y resuelven las controversias derivadas de la celebración e interpretación de los contratos por parte de las empresas.
- Reflexionarán sobre la importancia del blindaje contractual dentro de las actividades empresariales.
- Obtendrán conocimientos teórico-prácticos que los habiliten para determinar la legalidad y alcances de los contratos cuyo análisis se aborda en este curso.

### Temario

- I. Cumplimiento de regulaciones específicas.
- II. Introducción a la protección o “blindaje” legal.
- III. Blindaje societario.
- IV. Protección laboral.
- V. Blindaje de propiedad industrial.
- VI. Contratos de seguros.

**Duración:**

10 horas presenciales

### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Trámites y procedimientos legales para el establecimiento de empresas

Las disposiciones legales para el establecimiento de una empresa tienden a volver muy complejo para cualquier emprendedor el proceso de creación y consolidación de su negocio. Enfrentar los trámites burocráticos y cumplir con las disposiciones administrativas son obstáculos que en muchas ocasiones paralizan las intenciones de quienes arriesgan su patrimonio en la fundación de una nueva organización empresarial.

Sin duda, contar con una orientación especializada acerca de los pasos a seguir en la realización de trámites, así como las obligaciones que fija la autoridad en materia de sociedades mercantiles, asociaciones civiles y ejecución de actos de comercio puede contribuir en gran medida a salir adelante en la consecución de los objetivos de los nuevos emprendedores.

Además, las condiciones de mercado también exigen disponer de conocimientos sobre registro de derechos de propiedad industrial (franquicias, marcas, patentes o avisos comerciales) y asimismo sobre derechos de propiedad intelectual (software, bases de datos, audio y video). Igualmente, es necesario conocer acerca de los tipos de contratos más habituales que se realizan en el sector empresarial y sobre el manejo de los recursos humanos, de acuerdo con las leyes laborales aplicables.

### Beneficios del curso:

- El participante identificará los requisitos legales a cubrir para la creación de una empresa en México.
- Conocerá los tipos de organizaciones empresariales que las leyes permiten crear, así como las particularidades de cada una de acuerdo con las leyes mercantiles.
- Obtendrá información sobre el manejo de contratos empresariales, así como manejo de derechos de propiedad intelectual e industrial.
- Aprenderá sobre el manejo de los recursos humanos al interior de la empresa.
- Aprenderá sobre el manejo de contratos de seguros e instrumentos legales en general para el buen funcionamiento de la empresa.

### Temario

- I. Trámites legales para establecer una empresa.
- II. Leyes aplicables a la actividad empresarial.
- III. Protección de derechos de propiedad intelectual e industrial.
- IV. Contratos.
- V. Manejo de recursos humanos.

### Duración:

10 horas presenciales

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Prevención y manejo de fraudes empresariales

Actualmente, las actividades mercantiles realizadas por personas físicas y morales en México son objeto de análisis legal continuo para evitar la ejecución de prácticas que representan un agravio a su patrimonio. La difícil situación económica, junto con el incremento de la delincuencia, por que atraviesa nuestro país complican en extremo tener fiabilidad sobre el desarrollo de las actividades que día con día se realizan en las empresas, tanto en la rama económica a la que pertenecen como al momento de hacer tratos con particulares.

El fenómeno delictivo del fraude empresarial o corporativo puede minorar el capital del negocio así como la credibilidad de las operaciones comerciales, pues involucra poner a provecho la buena fe de los empresarios y sus operarios para obtener una ganancia ilícita. Dicho delito representa un menoscabo al patrimonio de cualquier negociación, pero también implica poner en entredicho la reputación de la empresa y arriesgar sus activos ante quienes realizan prácticas deshonestas como forma habitual para hacer tratos de cualquier naturaleza.

### Beneficios del curso:

- El participante estará actualizado en el conocimiento de la legislación aplicable en México para evitar los fraudes corporativos.
- Conocerá el Derecho comparado existente en materia de identificación de operaciones fraudulentas en el ámbito empresarial.
- Reflexionará sobre la importancia de fomentar el saneamiento de las transacciones mercantiles, para otorgar seguridad tanto a la empresa, como a quienes solicitan sus productos o servicios.



### Temario

- I. Concepto y tipos de fraudes empresariales .
- II. Prácticas para prevenir el fraude empresarial.
- III. Protocolos para el tratamiento de fraudes empresariales

### Duración:

9 hrs presenciales  
6 horas ONLINE

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Neuroprogramación efectiva para vendedores de alto impacto (El arte de las ventas)

Vivimos en una época comercial muy competitiva, las empresas nacen y mueren con frecuencia, estadísticamente, aproximadamente el 90% de las empresas Mexicanas de nueva creación son cerradas durante su primer año de vida. Aunque las ventas no son el único factor que contribuye para el éxito financiero y la sustentabilidad organizacional, definitivamente son un elemento estratégico para el crecimiento y prosperidad de las organizaciones actuales.

Las organizaciones que trascienden comprenden la importancia de generar una estrategia comercial que contribuya a incrementar el número de clientes actuales y mantener los ya existentes. Una buena estrategia comercial, sumada a un grupo de vendedores con los conocimientos, habilidades, actitudes y valores adecuados contribuye decisivamente al éxito y permanencia organizacional .

En el curso-taller de Neuroprogramación Efectiva para Vendedores de Alto Impacto se brindarán los conocimientos y herramientas para el desarrollo de las habilidades del equipo de ventas de su organización, impactando de manera directa en el flujo económico y su productividad.

### Beneficios del curso:

- Aprenderá a identificar su mercado meta y la manera de llegar exitosamente a nuevos clientes.
- El participante comprenderá las estrategias, procesos y técnicas del vendedor exitoso.
- Identificará los elementos de proceso de comercialización y la manera de implementarlos exitosamente dentro de su laborar diaria.
- Identificará los elementos de la comunicación exitosa mediante la programación neurolingüística aplicada a las ventas
- Comprenderá las técnicas necesarias para hacer una presentación comercial exitosa.

### Temario

- I. Planeación estratégica de las ventas.
- II. El proceso de la venta.
- III. Las competencias del vendedor exitoso.
- IV. Presentaciones y entrevistas efectivas.
- V. Complementos, revisión final.

### Duración:

10 horas presenciales

6 horas ONLINE

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Curso abierto al público en general exclusivo en presencial (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Reingeniería aplicada a las ventas

Actualmente todas las empresas exitosas están buscando adaptarse a la globalización para poder ser competitivas en un entorno difícil para su sobrevivencia y desarrollo. Algunas de ellas mejoran en su infraestructura de negocio, en sus tecnologías y en sus metodologías pero siguen vendiendo como vendían hace 10 años, por lo tanto no obtienen los resultados esperados en el tiempo esperado .

Para aprovechar esos cambios y tener el éxito buscado es necesario también realizar una “Reingeniería” de sus ventas. Es necesario redefinir objetivos, estructura y forma de vender, aprovechando todos los beneficios que permite tener Internet y nuevas tecnologías para ventas, así como una nueva cultura del vendedor.



### Beneficios del curso:

- El participante comprenderá la necesidad de la Reingeniería en su empresa.
- Identificará los elementos de proceso de Reingeniería de ventas.
- Se dará cuenta de su “realidad de ventas” y su diferencia con empresas exitosas.
- Identificará los puntos de cambio en su área de ventas y otras áreas relacionadas en el proceso de ventas.
- Identificará la forma de mejorar cada uno de los 7 pasos de la venta.
- Identificará la forma de tener éxito en sus ventas.

### Temario

- I. Antecedentes.
- II. Análisis del proceso actual de ventas.
- III. Reingeniería aplicada a la forma de vender.
- IV. Reingeniería aplicada en la Mercadotecnia.
- V. Reingeniería aplicada en la detección de necesidades.
- VI. Reingeniería aplicada en la forma de preparar y presentar propuestas.
- VII. Reingeniería aplicada en el cierre de ventas.

**Duración:**

10 horas presenciales

### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Taller práctico de ventas

Existen en el mercado varios cursos de ventas y varias empresas que dicen tener la clave del éxito en las ventas con el mejor curso que existe. En realidad todos los cursos son buenos (ventas consultivas, ventas conceptuales, técnicas de venta, ventas exitosas, etc.), porque la información que proporcionan siempre va a seguir el orden de los 7 pasos de la venta y va a ser útil para los alumnos ya que están analiza el entorno actual y genera en el participante una nueva forma de realizar cada uno de esos 7 pasos.

Lo ideal es siempre ‘practicar’ lo aprendido. Esta forma de aprender conjugando nuevas técnicas, practicando lo aprendido e identificando diferentes productos, mercados, estilos y técnicas le ayudarán a identificar una mejor forma de planear sus ventas y una mejor forma de vender y ser mejor que su competencia

### Beneficios del curso:

- El participante obtendrá herramientas para aplicar técnicas de negociación efectiva.
- Repasará los conceptos más importantes de la venta.
- Identificará las nuevas técnicas de venta.
- Dará a conocer su “realidad de ventas” y sus diferencias con empresas exitosas.
- Identificará los puntos de cambio en su área de ventas y otras áreas relacionadas en el proceso de ventas.
- Identificará como otros vendedores venden otros productos a otros mercados con diferente estilo y proceso y aprenderá de la práctica de los demás.
- Mejorará su forma de vender e incrementará sus conocimientos en mercadeo.

### Temario

- I. Introducción.
- II. Práctica de Mercadotecnia.
- III. Práctica de Identificación de Necesidades.
- IV. Práctica de Diseño de Propuesta.
- V. Práctica de Presentación.
- VI. Práctica de Negociación y Cierre.

### Duración:

10 horas presenciales

**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

## Enfoque a mercado y competencia

Estamos viviendo en entorno de una economía globalizada donde cada vez las competencias son: competencias ventas, vender más, incrementar las ventas, ventas efectivas, mejorar las ventas, técnicas de ventas, pasos para mejorar las ventas, superar a la competencia, análisis de mercado, segmento de mercado mayor y los empresarios necesitan enfocarse al mercado más conveniente para su empresa y hacer que su negocio sea más competitivo. Por tal motivo es necesario conocer cómo identificar su mercado objetivo y cómo llegar a ser mejor que su competencia.



### Beneficios del curso:

- Aprenderá una serie de recomendaciones prácticas para enfocarse a su mercado principal.
- Desarrollará estrategias para ser más competitivo frente a otras empresas.

#### Temario

- I. Cómo atacar su mercado.
- II. Clínica de Ventas Consultivas.
- III. Sun Tzu, 'El Arte de la Guerra'.
- IV. Conocimiento de nuestra competencia.
- V. Generación de diferencias competitivas.

#### Características adicionales

Impartición exclusiva en modalidad in Company (exclusivo para organizaciones).

**Duración:**

10 horas presenciales

**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013



## Análisis y seguimiento efectivo de ventas

En el proceso de cualquier tipo de venta, después de haber sido capacitado en técnicas de mercadotecnia y ventas y después de enfrentarse al mercado y vender, todo vendedor cuenta con diversos resultados de venta, unos buenos, otros malos, pero información que se debe analizar para tener un mejor control de las ventas y planear acciones correctivas y preventivas que le ayuden a lograr sus objetivos.

Sin el análisis de los resultados y el seguimiento a la información producto de las ventas, se corre el riesgo de estancarse, sin incremento de las mismas, o peor aún, comenzar con un proceso de disminución de ventas, el cual, ocasionalmente, no es notorio hasta que es muy tarde para elevarlo .

En este curso-taller se identifican las metodologías de control que se recomienda tenga todo vendedor que desea ser exitoso, incluyendo sugerencias de mejora.

### Beneficios del curso:

- Llevará un mejor control de sus acciones en el proceso de venta.
- Tomará decisiones de cambio en la forma de vender.
- Identificará mejoras en los planes de venta, para obtener mayores resultados.

### Temario

- I. Repaso de técnicas de venta.
- II. Estrategias de marketing.
- III. Importancia del pronóstico de ventas.
- IV. Estrategias de cierre.
- V. Generando más ventas.

### Duración:

8 horas presenciales

6 horas ONLINE

# STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

## Vende y potencializa tu marca a través de redes sociales

Tan solo en México, son más de 61 millones de personas conectadas en una de las redes sociales más grandes e importantes del mundo: Facebook. Tan solo en México, son más de 61 millones de personas conectadas en una de las redes sociales más grandes e importantes del mundo: Facebook. De esta cantidad, más del 60 por ciento son potenciales clientes de algún servicio o producto determinado.

Pocos negocios implementan estrategias efectivas para lograr captar la atención de clientes en potencia, otros lanzan estrategias basadas en conocimientos propios para lograr captar ventas, de los cuales no obtienen beneficios ni a pequeño ni a largo plazo. ¿Le gustaría estar en el primer grupo que vende y además genera una fuerte marca personal?

Justo aquí están sus clientes, ¿le gustaría conocer cómo lograr un crecimiento en sus ventas? ¿Cómo fidelizar clientes? ¿Cómo lograr sobresalir de su competencia? Y sobre todo: ¿Cómo lograr todo esto en su mayoría totalmente Gratis? En ese caso el curso de: Vende y Potencializa Tu Marca en Redes Sociales, es sin duda una alternativa que responderá estos cuestionamientos y más.

### Beneficios del curso:

- El participante aprenderá como 'Vender sin Vender', a través de Facebook.
- Conocerá en qué consiste el algoritmo de visualización en Facebook.
- Comprenderá los pros y contras de las campañas pagadas en Facebook.
- Aprenderá qué publicaciones impactan a potenciales clientes.
- Aprenderá cómo lograr posicionar una Fanpage en los primeros lugares de Google.



### Temario

- I. Elementos generales de la venta en Facebook.
- II. Posicionamiento gratuito en redes sociales.
- III. Correctas campañas de pago con Facebook.
- IV. Neuromarketing en redes sociales.
- V. Fidelización de clientes sobre tu marca personal.

### Características adicionales

Cursos abiertos al público en general en Ciudad de México y en línea (consulte programación).

Descuentos por pagos anticipados en cursos abiertos al público en general.

Impartición en modalidad in company (exclusivo para organizaciones)

### Duración:

9 hrs presenciales  
6 horas ONLINE

## STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

HCO-140408-U75-0013

HumanSmart Consulting

Es reconocida como una de las mejores firmas de consultoría en Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. Sabemos que nuestros clientes son lo más importante y por lo tanto les ofrecemos servicios y productos de alta calidad a un costo competitivo.

## Conoce más sobre nosotros

Nos regimos por altos estándares de calidad, definidos a través de todos nuestros procesos, de esta manera aseguramos la entrega de productos y servicios de excelencia. Contamos con una plantilla de consultores internos técnica y humanamente capacitados, con sólida experiencia en áreas de recursos humanos y desarrollo organizacional.

Somos una empresa líder en Recursos Humanos que tiene por objetivo principal ofrecer servicios de Capacitación Empresarial, Reclutamiento Ejecutivo (headhunting), Reclutamiento TI, Consultoría en Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional en temas como: evaluación de 360 grados, medición de clima organizacional, métricos organizacionales, valuación de puestos, tabulador de sueldos, entre otros más. Ofrecemos a nuestros clientes, la máxima calidad en los servicios venta y pos-venta ofrecidos, asegurando así una relación cordial, duradera y sólida entre ambas partes.

## Contáctanos

(33) 3631-8289

(55) 4169-2002

(81) 8421-3006

[contacto@humansmart.com.mx](mailto:contacto@humansmart.com.mx)

[www.humansmart.com.mx](http://www.humansmart.com.mx)

