



Ruta de aprendizaje  
**Supervisor Coach**  
Formación de Aprendices Calificados

Accede desde tu móvil



OIT



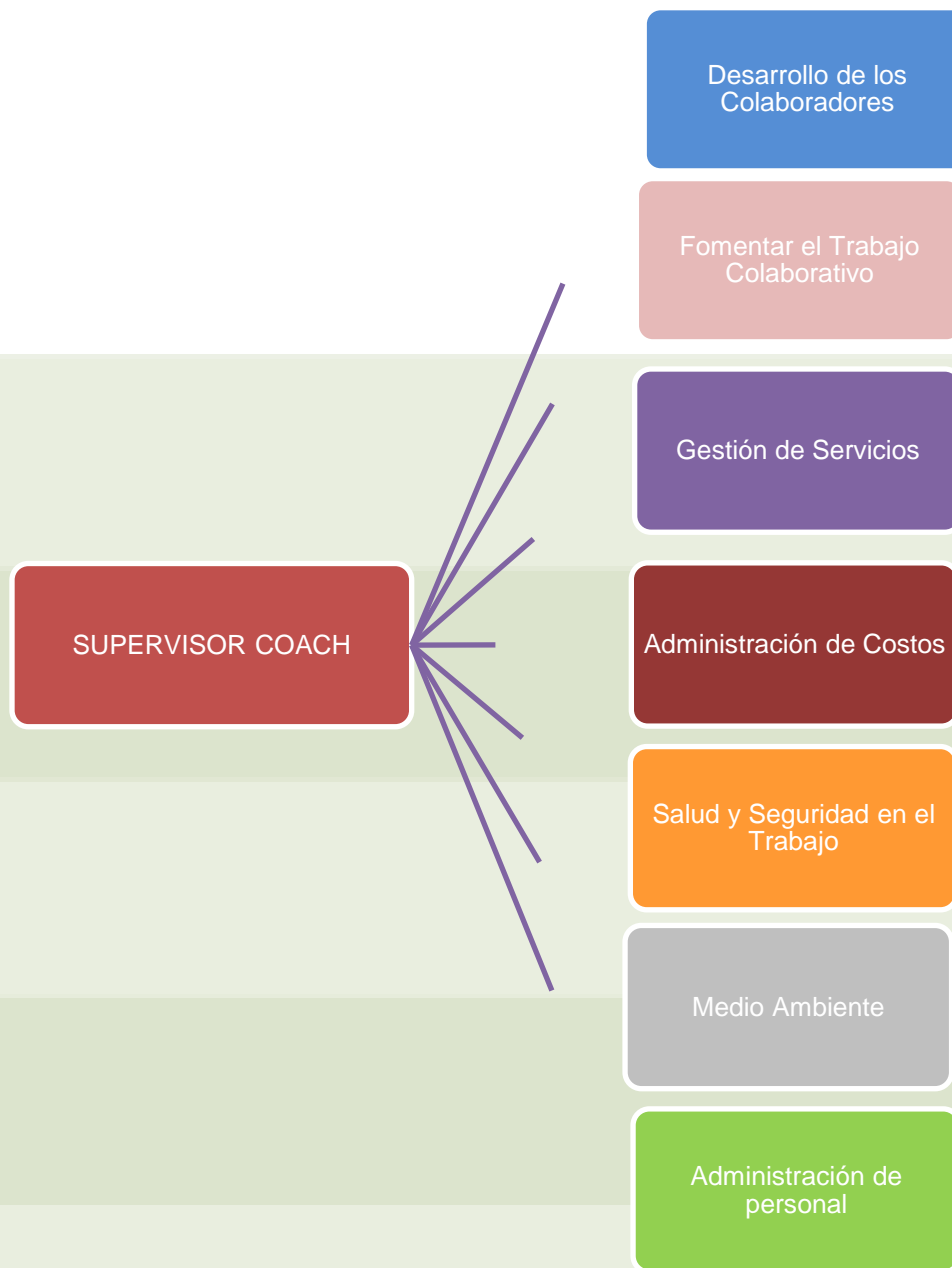
SEMS



DGCFT

Ruta de Aprendizaje – Supervisor Coach

Edición Julio, 2016



<b>1 Desarrollo de los colaboradores</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>1.1</b> Genera diálogo social por medio de preguntas.	-	39	4	
<b>1.2</b> Escucha de forma activa y empática.	16/116	39	4	
<b>1.3</b> Muestra interés y propicia el intercambio de ideas.	22/124	39	8	
<b>1.4</b> Inspira al colaborador.	-	40	13	
<b>1.5</b> Tutora el aprendizaje de distintas tareas independientemente de las áreas.	26/129	43	14	
<b>1.6</b> Retroalimenta los desempeños negativos y positivos.	-	43	18	
<b>1.8</b> Da oportunidad a su equipo en línea, de aportar a los procesos.	-	43	-	
<b>1.9</b> Fomenta el aprendizaje cruzado.	X			X
<b>1.10</b> Propicia la mejora continua.	X	X		X
<b>1.11</b> Detecta talentos.	X	X		X
<b>1.12</b> Orienta a un plan de desarrollo interno.		X		X
<b>1.13</b> Desarrolla gente para reemplazo.		X		X

<b>2 Fomentar el trabajo colaborativo</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>2.1</b> Conformar un equipo de trabajo con base en objetivos.	32/134	20	20	
<b>2.2</b> Promueve y aplica la filosofía de la empresa en su área de trabajo y con su equipo de línea.	-	20	24	
<b>2.3</b> Crea un ambiente agradable de trabajo.	-	20	25	
<b>2.4</b> Comunica las expectativas al equipo de línea.	-	21	27	

<b>2.5</b>	Alinea el trabajo a la estrategia de la empresa.	-	24	28	
<b>2.6</b>	Calendariza las actividades.	-	24	29	
<b>2.7</b>	Asegura los insumos y herramientas necesarios para el trabajo en el área.	38/140	25	30	
<b>2.8</b>	Pide y gestiona	41/143	25	-	
<b>2.9</b>	Identifica las necesidades del colaborador.	47/148	26	34	
<b>2.10</b>	Realiza las reuniones diarias.	-	29	38	
<b>2.11</b>	Organiza los talentos en su área de trabajo.	-	30	40	
<b>2.12</b>	Delega funciones.	-	30	44	
<b>2.13</b>	Integra y promueve la colaboración en las actividades.				X
<b>2.14</b>	Da seguimiento y evalúa.	X	X		X
<b>2.15</b>	Retroalimenta y reconoce oportunamente.	X	X		X
<b>2.16</b>	Comparte resultados.		X		X
<b>2.17</b>	Verifica las causas de los errores/desviaciones con equipo.	X	X		X
<b>2.18</b>	Identifica causa raíz de los errores.	X	X		X
<b>2.19</b>	Pregunta sobre mejoras.	X	X		X
<b>2.20</b>	Ajusta y alinea actividades.		X		X
<b>2.21</b>	Compensa logro de metas.	X			X

<b>3 Administración de costos</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>3.1</b> Establece indicadores.	52/159	-	46	
<b>3.2</b> Identifica los costos de operación del área.	-	33	49	

<b>3.3</b>	Ejecuta los recursos de acuerdo a presupuesto para el cumplimiento de metas.	-	33	50	
<b>3.4</b>	Utiliza las listas de medición para el control de costos.	63/165	36	54	
<b>3.5</b>	Facilita los procesos de su área, al equipo de línea.		36	58	
<b>3.6</b>	Mide indicadores y da seguimiento.		X		X
<b>3.7</b>	Busca soluciones alternativas.		X		X
<b>3.8</b>	Apoya a asesores.		X		X
<b>3.9</b>	Establece procesos de mejora.		X		X
<b>3.10</b>	Evalúa las correcciones aplicadas.	X	X		X
<b>3.11</b>	Retroalimenta resultados.	X	X		X

<b>4</b>	<b>Gestión de servicios</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>4.1</b>	Identifica la aportación de su departamento en la cadena de valor de la empresa.	-	11	-	
<b>4.2</b>	Muestra congruencia con su equipo de línea.	-	11	60	
<b>4.3</b>	Asegura los momentos de verdad.	67/169	12	61	
<b>4.4</b>	Aplica los procedimientos de trabajo de acuerdo a los estándares de la empresa.	-	15	64	
<b>4.5</b>	Monitorea el clima laboral	73/174	-	66	
<b>4.6</b>	Monitorea los indicadores de servicio.	76/179	15	69	
<b>4.7</b>	Se anticipa a las necesidades de su departamento y equipo de línea.	-	16	-	
<b>4.8</b>	Facilita el proceso y asiste al colaborador.	78/182	-	72	
<b>4.9</b>	Retroalimenta resultados de servicio.		X		X

<b>4.10</b>	Establece propuestas de mejora.	X	X	X
<b>4.11</b>	Verifica cumplimiento de procedimiento.	X	X	X
<b>4.12</b>	Evalúa correcciones aplicadas.	X	X	X

<b>5</b>	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>5.1</b>	Conoce, atiende y emplea las normas de seguridad y prevención aplicables a su operación.	84/187	47	75	
<b>5.2</b>	Asume la responsabilidad por la seguridad en el trabajo.	87/193	47	77	
<b>5.3</b>	Identifica los riesgos de trabajo en el área.		51	82	
<b>5.4</b>	Da facilidades a la comisión mixta de seguridad e higiene y participa en los recorridos.	-	51	-	
<b>5.5</b>	Otorga y asegura el uso del equipo de protección.	92/197	54	84	
<b>5.6</b>	Realiza los procedimientos con las medidas de seguridad.	96/200	54	89	
<b>5.7</b>	Capacita en seguridad específica del área.		X		X
<b>5.8</b>	Conoce el estado de salud de los colaboradores.		X		X
<b>5.9</b>	Participa y fomenta los programas preventivos de seguridad y salud en el trabajo.	X	X		X
<b>5.10</b>	Atiende y aplica las medidas sugeridas por la comisión mixta de SHT para prevenir riesgos.	X	X		X
<b>5.11</b>	Identifica su rol en el programa interno de protección civil.	X	X		X
<b>6</b>	<b>Medio ambiente</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>6.1</b>	Conoce, atiende y aplica la cultura de la sustentabilidad.	101/205	55	90	
<b>6.2</b>	Aplicar prácticas para minimizar impactos ambientales	X	X		X

<b>6.3</b>	Optimizar insumos y recursos		X	X
<b>6.4</b>	Promover la cultura ambiental en todos sus entornos	X	X	X

<b>7 Administración del personal</b>	<b>Escuela</b>	<b>Empresa</b>	<b>Curso 1</b>	<b>Curso 2</b>
<b>7.1</b> Controla la plantilla (staffing).	108/213	10	94	
<b>7.2</b> Conoce los derechos y las obligaciones de los colaboradores.		10	96	
<b>7.3</b> Conoce las políticas de administración de personal de la empresa.		10	97	
<b>7.4</b> Organiza rol de jornadas de trabajo.	X	X		X
<b>7.5</b> Controla incidencias.		X		X
<b>7.6</b> Evalúa el desempeño.		X		X
<b>7.7</b> Programa por temporada.		X		X
<b>7.8</b> Mantiene buena comunicación con delegados sindicales.	X	X		X
<b>7.9</b> Cumple con el programa de capacitación específico del área.	X	X		X



## Créditos

### **Coordinación General del Proyecto**

Alejandro Jaimes García  
María Alejandra Ortiz Boza  
Leonard Mertens

### **Asesoría Técnica**

Diana López Cruz  
Xochitl Díaz Rosas  
Marco Anaya  
Álvaro Torres Marroquín  
Emma Tenorio Bueno

### **Elaboración**

Claudia Parra Aburto  
Jessie García Zapata  
Francisco Guardado González  
Ángeles Pérez  
Cristina Contreras  
Analine Arjona Ulloa  
Angélica Aguilar Beltrán  
Margarita Carreón  
David Aguiar Fuentes

### **Revisión y diseño editorial**

Julio César Villafán Morales  
Gustavo Terán Vilchis  
Arturo Lozano Escobedo  
María Gloria Aviña Peña

### **Directorio**

#### **Secretario de Educación Pública**

Aurelio Nuño Meyer

#### **Subsecretario de Educación Media Superior**

Rodolfo Tuirán

#### **Director General de Centros de Formación para el Trabajo**

Efrén Parada Arias

#### **Directora Técnica**

María Alejandra Ortiz Boza

#### **Subdirectora Académica**

Rebeca González Hernández

#### **Subdirectora de Vinculación y Apoyo Académico**

Xochitl Díaz Rosas

