

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JOHANNA STELLA GAMBOA ZARATE

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/11/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/11/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 2659403 - ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE.
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ATENDER AL CLIENTE A TRAVÉS DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES TENIENDO EN CUENTA LOS PROTOCOLOS Y NECESIDAD DEL MISMO.

IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE PERSONALIZADO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

SOLUCIONAR EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE SEGÚN PRINCIPIOS ÉTICOS E INSTITUCIONALES.

VALORAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE SEGÚN LA SATISFACCIÓN EVIDENCIADA POR EL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 32,00

FICHA 2676771 - FORTALECIMIENTO DE LA GESTION HUMANA PARA EL
DE APRENDIZAJE: DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LOS RECURSOS TÉCNICOS DE ACUERDO CON LOS MÉTODOS Y NORMATIVA.
2. ELABORAR ACTIVIDADES SEGÚN HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS Y HABILIDADES BLANDAS PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO.
3. VERIFICAR LAS ACTIVIDADES CONFORME A LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS Y HABILIDADES BLANDAS.
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA ACORDE CON LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS Y NORMATIVA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2678140 - MARKETING PARA PYMES EN REDES SOCIALES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Administrar comunidades virtuales de acuerdo con requerimientos comunicativos y estrategias de social media

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 FACILITAR LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS Y ESTRATEGIAS DE 'SOCIAL MEDIA'.

RAP 2 TRANSMITIR COMUNICADOS EMPRESARIALES EN SUS REDES SOCIALES INTEGRANDO LAS HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON EL PLAN DE COMUNICACIÓN.

RAP 3 ANALIZAR LAS PUBLICACIONES COMPARTIDAS EN LAS REDES SOCIALES CORPORATIVAS DE ACUERDO A LOS INDICADORES Y MÉTRICAS RECOLECTADAS EN EL USO DE LA HERRAMIENTA.

RAP 4 ACORDAR PLAN DE MEJORAMIENTO SEGÚN RESULTADOS EN EL ANÁLISIS DE MÉTRICAS E INDICADORES EN CADA UNA DE LAS REDES SOCIALES ELEGIDAS POR PARTE DE LA EMPRESA.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	48,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

2362043 - SERVICIOS FARMACEUTICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Administrar medicamentos vía intramuscular de acuerdo con prescripción médica y normativa de salud
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Asistir personas según protocolos de primer respondiente y normativa de salud

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Controlar infecciones de acuerdo con protocolos y normativa de salud

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Entregar productos farmacéuticos según delegación y normativa de salud

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Orientar personas según normativa de salud
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Surtir productos según plan y técnicas de merchandising

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 27,90

FICHA 2248018 - GESTIÓN EMPRESARIAL DE APRENDIZAJE:

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ADMINISTRAR LA SALUD OCUPACIONAL DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD TÉCNICA LEGAL VIGENTE Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTABILIZAR OPERACIONES DE ACUERDO CON LAS NORMAS VIGENTES Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTROLAR LOS INVENTARIOS SEGÚN INDICADORES DE ROTACIÓN Y MÉTODOS DE MANEJO.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ORGANIZAR EVENTOS QUE PROMUEVAN LAS RELACIONES EMPRESARIALES, TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 4,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 159,90

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			0,00

INSTRUCTOR: JOHANNA STELLA GAMBOA ZARATE

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS