

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: 01/05/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 31/05/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2562154 - LIDERAZGO EFECTIVO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- 03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.
- 04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2254957 - INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN EL CONTACT CENTER, SEGÚN ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.
- 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: PROVEER SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, SEGÚN SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS.
- 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 : 21,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 2279443 - CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.

- 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: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- 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: 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: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa

• 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: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,90

FICHA 2562765 - LIDERAZGO EFECTIVO DE APRENDIZAJE:

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTABLECER LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO PERSONAL Y HABILIDADES SOCIALES DE ACUERDO CON LA TEORÍA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

02 COORDINAR EQUIPOS DE TRABAJO SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DESEMPEÑO DEL LÍDER SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN TEORÍA DEL LIDERAZGO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA 2342460 - ASESORÍA COMERCIAL Y OPERACIONES DE ENTIDADES
DE APRENDIZAJE: FINANCIERAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DAR ASESORÍA COMERCIAL Y FINANCIERA QUE CONDUZCA A LA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES REALES DEL CLIENTE.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** FIDELIZAR AL CLIENTE INCREMENTANDO LOS VÍNCULOS COMERCIALES Y LOGRANDO LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROCESAR DEPÓSITOS, PAGOS Y RETIROS EN MONEDA LEGAL Y EXTRANJERA DE ACUERDO A LAS NORMAS LEGALES E INSTITUCIONALES VIGENTES.
- **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:** 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

AUTOGESTIÓN

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VINCULAR AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNAS Y EXTERNAS ESTABLECIDAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	22,50
--------------------------------------	-------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	160,30
--	--------

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