TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCION

FECHA INICIAL: 01/09/2022 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2022 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2632377 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2632375 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2632376 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2632378 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 160,00

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: CARLOS ANDRES CHILATRA LOZANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE INDUSTRIA Y CONSTRUCCION