TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARJORY CASTRO MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL

FECHA INICIAL: 01/07/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/07/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3531176 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3573716 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 16,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3571356 - CALCULO DE COSTOS POR ORDEN DE PRODUCCION

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ELABORAR EL PLAN GENERAL DE PRODUCCIÓN, SEGÚN PLAN DE VENTAS, NIVELES DE INVENTARIO Y CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREDETERMINAR EL COSTO UNITARIO VARIABLE Y EL COSTO TOTAL UNITARIO DEL PRODUCTO CONFORME A LA METODOLOGÍA DEL COSTEO Y NORMAS CONTABLES.

2. IDENTIFICAR LOS PASOS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTEO CONFORME AL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA

3. CALCULAR LOS COSTOS REALES DE UNA ORDEN DE PRODUCCIÓN Y EL COSTO UNITARIO REAL DEL PRODUCTO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

4. CALCULAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO Y EL NIVEL DE VENTAS PARA UNA UTILIDAD DESEADA CONFORME A LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA PARA TALES CASOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3571502 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3563321 - SERVICIO AL CLIENTE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 31,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3527762 - EMPRENDIMIENTO DE UNIDADES PRODUCTIVAS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Estructurar la propuesta de solución de negocios según tipo de proceso y procedimiento técnico

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1 DISEÑAR EL PLAN DE NEGOCIOS INCLUYENDO LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO, SEGÚN OBJETIVOS DE LA UNIDAD PRODUCTIVA

RA 2: PRESENTAR LA PROPUESTA TENIENDO EN CUENTA EL ALCANCE DEL PLAN DE NEGOCIO.

RA 3: EVALUAR ACCIONES DE MEJORAS PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA, TENIENDO EN CUENTA EL ALCANCE DEL PLAN DE

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 8,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 127,60

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
01/07/2026	31/07/2026	OTROS	32,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 32,00

INSTRUCTOR: MARJORY CASTRO MARTINEZ

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL