

Campo de Formación Profesional: **ADMINISTRACIÓN**

# 1. Especialidad Ocupacional: **Administración.**

**Objetivo:** Establecer procesos de administración en micro y pequeña empresa, asesoría sobre mercadotecnia y establecer comunicación con el cliente, conforme a las especificaciones técnicas y procedimientos establecidos para proporcionar un servicio de calidad.

**Clave:** 25-A-2019A

**Cursos:** Esta especialidad oferta cursos regulares, módulos del componente de formación para el trabajo, así como oferta en escuelas particulares.

**Sitio(s) de inserción:** Las principales fuentes de empleo son: empresas que cuentan con el área de administración y servicio al cliente, así como formas de trabajo independiente.

**Certificación académica:** El diploma se obtiene cuando el alumno acredita en su totalidad los subobjetivos y/o submódulos que integran los cursos de la especialidad, ya sea por formación presencial, en línea o Reconocimiento Oficial de la Competencia Ocupacional (ROCO) y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual de Procedimientos de Control Escolar.

**Certificación laboral:** El certificado de competencia laboral se obtiene cuando el candidato acredita un estándar de competencias, a través de un proceso de evaluación con fines de certificación ante un Organismo Certificador, reconocido por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

## MÓDULOS

- **Mercadotecnia en la Micro y Pequeña Empresa.**

**Duración:** 60 horas

**Clave:** 25-A-2013A-EBC-01

**Objetivo general:** Elaborar un programa de comercialización que incluya promoción, pronósticos de ventas, compras y gastos, considerando la identificación de mercados, análisis de competidores y estrategias de mercadotecnia, que le permita eficientar los procedimientos de operación de un negocio y así proporcionar un servicio de calidad.

### Submódulos de aprendizaje:

Procedimientos para la operación de un negocio	60 horas
--	----------

- **Administración en la Micro y Pequeña Empresa**

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 120 horas

**Clave:** 25-A-2005C-EBC-02

**Objetivo general:** Administrar los recursos y operaciones de la micro y pequeña empresa, de acuerdo con las necesidades y planes establecidos, para proporcionar un servicio de calidad.

### Submódulos de aprendizaje:

Organización de recursos	40 horas
Dirección de recursos	40 horas
Control de operaciones y recursos	40 horas

- **Servicio y Comunicación con el Cliente.**

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 165 horas

**Clave:** 25-A-2008C-EBC-03

**Objetivo general:** Establecer la comunicación con el cliente y controlará la información derivada de ésta para brindar un servicio de calidad, de acuerdo tanto con los requerimientos y expectativas del cliente como con los lineamientos de la empresa.

### Submódulos de aprendizaje:

Comunicación con el cliente según requerimientos	105 horas
Control de la información según los requerimientos	60 horas



- **Servicios de Atención Telefónica y Telemercadeo.**

**Modalidad:** Presencial    **Duración:** 100 horas    **Clave:** 25-A-2009C-EBC-04

**Objetivo general:** Atender vía telefónica personalizada al cliente, ofreciendo asesoría, venta y cobranza de productos y/o servicios, aplicando el protocolo telefónico de la empresa para proporcionar un servicio de calidad.

**Submódulos de aprendizaje:**

Comunicación efectiva vía telefónica	40 horas
Servicios especializados vía telefónica	60 horas

- **Manejo de Herramientas para Auditoría.**

**Modalidad:** Presencial    **Duración:** 240 horas    **Clave:** 25-A-2009C-EBC-05

**Objetivo general:** Realizar la auditoría al sistema de gestión implementado en las organizaciones y cuyas competencias incluyen determinar los requisitos de auditoría, elaborar el programa y los planes de auditoría y aplicar las etapas del proceso de auditoría, manejando las herramientas para auditar y de acuerdo a los requerimientos establecidos en la NMX-CC-SSA-19011-IMNC2002 =ISO 19011:2002, directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

**Submódulos de aprendizaje:**

Plan de auditoría	80 horas
Programa de auditoría	80 horas
Proceso de auditoría	80 horas

- **Asesoría en Comercialización de Bienes Inmuebles.**

**Modalidad:** Presencial    **Duración:** 45 horas    **Clave:** 25-A-2014C-EPI-02

**Objetivo general:** Emplear los procedimientos y técnicas para la asesoría y venta de bienes inmuebles considerando la normatividad y el protocolo de venta establecido para brindar un servicio de calidad.

**Submódulos de aprendizaje:**

Capta prospectos propietarios	12 horas
Venta de bienes inmuebles	33 horas

- **Diseño de la Investigación de Mercados.**

**Modalidad:** Presencial    **Duración:** 100 horas    **Clave:** 25-A-2017C-EPI-03

**Objetivo general:** Realizar un análisis de la situación del mercado considerando el diseño de las herramientas de recopilación de información a fin de responder a las necesidades establecidas y así, brindar un servicio de calidad.

**Submódulos de aprendizaje:**

Elaboración de la investigación	100 horas
---------------------------------	-----------



<b>1</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>FOLIO</b>	<b>CURSO</b>	<b>DURACIÓN EN HRS.</b>
<b>ADMINISTRACIÓN EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA</b>		
<b>127</b>	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	70
<b>182</b>	INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS ACADÉMICOS	10
<b>283</b>	GESTION DE PROYECTOS	72
<b>320</b>	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO Y TOMA DE DECISIONES	16
<b>479</b>	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	50
<b>480</b>	GESTIÓN DE PROYECTOS	45
<b>495</b>	GESTIÓN DE PROYECTOS	50
<b>510</b>	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	40
<b>810</b>	FUNCIONES BÁSICAS DE UN AUXILIAR ADMINISTRATIVO	40
<b>903</b>	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	24
<b>943</b>	EMPRENDIMIENTO DE NEGOCIO	70
<b>1025</b>	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	40
<b>SERVICIO Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>		
<b>125</b>	MARKETING	40
<b>126</b>	SERVICIO AL CLIENTE	70
<b>129</b>	TELEMARKETING	45
<b>330</b>	SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	20
<b>371</b>	ATENCIÓN A CLIENTES	20
<b>373</b>	ETIQUETA Y PROTOCOLO DE NEGOCIOS	18
<b>522</b>	SERVICIO AL CLIENTE	40
<b>535</b>	SERVICIO AL CLIENTE	35
<b>INTEGRA EL CAPITAL HUMANO A LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>179</b>	INTRODUCCIÓN AL DISEÑO E IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPITAL HUMANO DE MANERA PRESENCIAL GRUPAL	25
<b>439</b>	HABILIDADES BLANDAS	30
<b>443</b>	CURSO DE FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUCTORES EC0217	14
<b>930</b>	INDUCCIÓN AL MANUAL DE DESARROLLO HUMANO IFORTAB	20
<b>931</b>	INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE CURSOS DE FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE MANERA PRESENCIAL-GRUPAL	20
<b>985</b>	IMPARTICIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO DE MANERA PRESENCIAL GRUPAL	12

<b>GRAMÁTICA</b>		
<b>364</b>	ORTOGRAFÍA EN LÍNEA	20
<b>490</b>	ORTOGRAFÍA II	20
<b>566</b>	ORTOGRAFÍA PARA PRINCIPIANTES	30
<b>1057</b>	ORTOGRAFÍA 1	40
<b>1058</b>	TALLER DE LECTURA Y REDACCIÓN	40
<b>1059</b>	TALLER DE LECTURA Y REDACCIÓN II	40
<b>1060</b>	TALLER DE LECTURA Y REDACCIÓN III	40
<b>SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMERCADERO</b>		
<b>591</b>	GESTIÓN DE PROYECTOS	40
<b>376</b>	MERCAODOCTENIA	70
<b>595</b>	MERCADOTECNIA	40
<b>716</b>	TELEMARKETING	32
<b>DESARROLLO HUMANO</b>		
<b>190</b>	DESARROLLANDO MI AUTOESTIMA: ORIENTACIÓN PROFESIONAL	9
<b>219</b>	MOTIVACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	10
<b>284</b>	COMUNICACIÓN ASERTIVA	8
<b>316</b>	ESTRATEGIAS PARA UNA ENTREVISTA DE TRABAJO	10
<b>311</b>	ELABORACIÓN DE CURRICULUM VITAE	10
<b>881</b>	DISEÑO ORGANIZACIONAL	40

