

Estructura curricular

NOMBRE DE LA SUBÁREA	(NÚMERO DE HORAS POR SUBÁREA POR NIVEL)					
	Décimo		Undécimo		Duodécimo	
	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales	Horas semanales	Horas anuales
1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente	8	320	4	160	8	200
2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico	8	320	8	320	8	200
3. Emprendimiento e innovación aplicada al Ejecutivo Comercial y de Servicio al cliente.			4	160		
4. English oriented to Business and Customer Service Executive.	8	320	8	320	8	200
Total 2840 horas	24	<b>960</b>	24	<b>960</b>	24	<b>600</b>



**Mapa curricular.**

**Décimo**

**1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

<p><b>1</b></p> <p>Administración de oficinas y gestión de la calidad</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Estadística descriptiva e instrumentos de calidad</p> <p><b>80 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Comunicación oral y escrita</p> <p><b>80 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Recursos humanos, etiqueta y protocolo empresarial</p> <p><b>80 Horas</b></p>

**Undécimo**

**1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

<p><b>1</b></p> <p>Contabilidad para empresas de servicios</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Técnicas de comunicación oral y redacción de documentos comerciales complejos</p> <p><b>40 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Buenas prácticas inclusivas de servicio al cliente</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>4</b></p> <p>Quality Customer Service, instrumental English</p> <p><b>40 Horas</b></p>

**Duodécimo**

**1. Gestión comercial y comunicación para el servicio al cliente**

<p><b>1</b></p> <p>Legislación laboral</p> <p><b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b></p> <p>Economía y comercio electrónico internacional</p> <p><b>80 Horas</b></p>
<p><b>3</b></p> <p>Centro de llamadas y atención al cliente</p> <p><b>80 Horas</b></p>	



**Décimo**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1</b>	<b>2</b>
Destrezas digitales para elaborar, procesar y organizar información	Internet, ciberseguridad y herramientas computacionales
<b>144 Horas</b>	<b>144 Horas</b>

**Undécimo**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1</b>	<b>2</b>
Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales	Administración de documentos en físico y electrónicos
<b>144 Horas</b>	<b>144 Horas</b>

**Duodécimo**

**2. Destrezas digitales para gestionar la información y el comercio electrónico**

<b>1</b>	<b>2</b>
Herramientas digitales como soporte a gestiones administrativas y comerciales	Producción de documentos comerciales complejos
<b>80 Horas</b>	<b>80 Horas</b>

**3**

Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente

**32 Horas**

**3**

Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente

**32 Horas**

**3**

Centro Corporativo Comercial y de Servicio al Cliente

**40 Horas**



**Undécimo**

**3. Emprendimiento e Innovación para Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente**

<p><b>1</b> Oportunidades de negocios <b>40 Horas</b></p>	<p><b>2</b> Modelo de negocios <b>32 Horas</b></p>
<p><b>3</b> Creación de la empresa <b>68 Horas</b></p>	<p><b>4</b> Plan de vida <b>20 Horas</b></p>