



Ruta de aprendizaje

Coordinador de Operaciones PYME

Formación de Aprendices Calificados

Accede desde tu móvil



OIT



SEMS



DGCFT

Ruta de Aprendizaje - Coordinador de Operaciones PyME

Edición Julio, 2016



1 Planeación y organización	Escuela		Empresa	Curso 1	Curso 2
	GAEC AE	E	Libreta de aprendizaje	Libreta de contenido	
1.1 Define el concepto de la empresa (Negocio, estructura)	14	85	-	3	-
1.2 Asegura que las operaciones de la empresa PYME se lleven a cabo satisfaciendo los requisitos legales aplicables.	17	88	-	4	-
1.3 Reconoce los departamentos de la empresa.	-	-	7	-	-
1.4 Desarrolla las funciones con apego a la política de la empresa.	-	-	8	6	-
1.5 Plantea metas y objetivos.	21	93	11	8	-
1.6 Establece indicadores de medición y da seguimiento.	21	93	11	8	-
1.7 Utiliza herramientas tecnológicas para la administración del negocio.	25	98	15	13	-
1.8 Identifica la calidad y precio del producto (compras) y manejo por temporadas.	-	-	16	17	-
1.9 Identifica, elabora y ejecuta el Plan de Mantenimiento preventivo de los equipos del restaurante	28	102	19	18	-

2 Manejo de alimentos	Escuela		Empresa Libreta de aprendizaje	Curso 1 Libreta de contenido	Curso 2
	GAEC AE	E			
2.1 Identifica y supervisa el uso adecuado de los productos.	31	107	22	21	-
2.2 Domina el manejo higiénico de los alimentos.	-	-	26	22	-
2.3 Organiza alimentos PEPS.	34	110	X	25	-
2.4 Almacena correctamente los productos.	-	-	27	27	-
2.5 Realiza el control de inventarios.	36	114	31	28	-
2.6 Identifica productos locales.	-	-	-	X	-
2.7 Realiza innovación constante de productos.	-	-	-	X	-
2.8 Identifica el ciclo y la causa de la merma.	39	117	32	30	-
2.9 Maneja la misma materia prima para varios productos.	-	-	X	X	-
2.10 Identifica la calidad y precio del producto (compras) y manejo por temporadas.	-	-	X	X	-
2.11 Previene plagas en el establecimiento.	-	-	23	33	-
2.12 Previene riesgos en el trabajo.	44	122	23	X	-
2.13 Integra y maneja la comisión Mixta de Seguridad e Higiene.	46	125	X	34	-

3 Estándar de servicio	Escuela		Empresa	Curso 1	Curso 2
	GAEC AE	E	Libreta de aprendizaje	Libreta de contenido	
3.1 Reconoce el servicio distintivo de la empresa.	-	-	35	38	-
3.2. Identifica los tipos de clientes	51	129	36	39	-
3.3 Identifica los momentos de la verdad con el cliente; estandariza y mide el servicio en función de éstos.	54	133	-	-	-
3.4 Habla inglés en un 80% (identifica características culturales).	56	137	-	43	-
3.5 Asegura el estándar de calidad en el servicio al cliente.	-	-	39	46	-
3.6 Maneja contingencias, quejas y/o actitudes negativas del cliente.	-	-	40	47	-
3.7 Diseña y describe el menú/carta en español e inglés.	60	140	43	48	-
3.8 Realiza reuniones diarias con el personal de la empresa.	64	144	46	52	-
3.9 Identifica y promociona la referencia regional/cultural de la comida del restaurante.	-	-	47	55	-
3.10 Realiza el cobro de manera adecuada, aplica correctamente las promociones, descuentos y cortesías.	-	-	47	56	-
3.11 Reconoce la ley del consumidor PROFECO.	66	147	-	58	-

4 Gestión del personal	Escuela		Empresa	Curso 1	Curso 2
	GAEC AE	E	Libreta de aprendizaje	Libreta de contenido	
4.1 Reconoce leyes en materia laboral.	72	152	-	60	
4.2 Gestiona las prestaciones sociales de los colaboradores.	-	-	51	62	
4.3 Reconoce las Normas Mexicanas de Seguridad.	75	157	-	64	
4.4 Aplica primeros auxilios y protocolos de protección civil.	76	161	52	-	
4.5 Asume el liderazgo requerido en la organización de tal forma que las negociaciones que requiera entablar satisfagan a las partes involucradas.			x	-	X
4.6 Promueve el reconocimiento de los colaboradores			X	-	X
4.7 Administra la propina estableciendo criterios equitativos			X	-	X
4.8 Maneja y desarrolla al recurso humano				-	X
4.9 Determina el perfil a cumplir por el equipo de trabajo que integra la empresa.			X	-	X
4.10 Elabora cápsulas de capacitación.			X	-	X
4.11 Identifica las fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores con base en los objetivos de la empresa y elabora el plan de vida con el objetivo de desarrollar al talento humano.			X	-	X
4.12 Utiliza adecuadamente el equipo de protección del personal en todas las áreas			X	-	X

5	Mercadotecnia	Escuela		Empresa Libreta de aprendizaje	Curso 1 Libreta de contenido	Curso 2
		GAEC AE	E			
5.1	Domina los principios básicos de la mercadotecnia para integrar una imagen corporativa que garantice competitividad de la empresa.			-	-	X
5.2	Identifica a las empresas que ofrecen productos y/o servicios iguales y/o diferentes a los de la empresa que coordina y que podrían satisfacer las mismas necesidades.			X	-	X
5.3	Reconoce el mercado al que ofrece el servicio.			-	-	X
5.4	Determina los lineamientos para implementar el plan de mercadotecnia.			X	-	X
5.5	Utiliza las redes sociales con eficiencia y calidad			-	-	X
5.6	Se actualiza sobre las tendencias turísticas intereses del turismo, medios por los cuales hacerse llegar de nuevos clientes y de mantener la fidelidad de los ya cautivos			-	-	X
5.7	Identifica los elementos de distinción para ofrecer			X	-	X
5.8	Maneja las relaciones públicas generando alianzas, vinculándose en el entorno para atraer clientes			-	-	X

6	Gestión administrativa-contable	Escuela		Empresa Libreta de aprendizaje	Curso 1 Libreta de contenido	Curso 2
		GAEC AE	E			
6.1	Identifica qué proveedores tienen la mejor relación costo-beneficio			X	-	X
6.2	Maneja el sistema de inventarios de la empresa correspondiente al general y por áreas.			X	-	X
6.3	Determina los factores que inciden en el establecimiento de costos para la empresa.			-	-	X
6.4	Constata que el dinero recibido corresponda con los servicios realizados y cobrados, llevando a cabo además un control eficiente de las cuentas bancarias de la empresa.			X	-	X
6.5	Elabora las facturas solicitadas a la empresa apegándose a todos los requisitos fiscales que la ley establece.			X	-	X
6.6	Realiza el pago de compras			X	-	X
6.7	Realiza proyecciones financieras de la empresa a través del cálculo de ingresos, costos y presupuestos.			X	-	X
6.8	Calcula el punto de equilibrio y por ende establece el margen de utilidad para la empresa			-	-	X
6.9	Elabora y administra los presupuestos de la empresa con antelación para controlar las operaciones de la empresa y asegurar se cumplan las proyecciones realizadas.			-	-	X
6.10	Prepara la documentación necesaria para realizar la declaración de impuestos en los tiempos y formatos establecidos			X	-	X
6.11	Identifica los requisitos que solicita hacienda			-	-	X

Créditos

Coordinación General del Proyecto

Alejandro Jaimes García
María Alejandra Ortiz Boza
Leonard Mertens

Asesoría Técnica

Diana López Cruz
Xochitl Díaz Rosas
Marco Anaya
Álvaro Torres Marroquín
Emma Tenorio Bueno

Elaboración

Edna Verdugo García
José Lamas Huizar
Elías Pérez Mejía
Angélica Aguilar Beltrán
Margarita Carreón
Andrea Küffner
Alejandro Ángeles
Patricia Maldonado
Fernando Gálvez
Sandra Serna Dueñas
David Aguiar Fuentes

Revisión y diseño editorial

Julio César Villafán Morales
Gustavo Terán Vilchis
Arturo Lozano Escobedo
María Gloria Aviña Peña

Directorio

Secretario de Educación Pública

Aurelio Nuño Meyer

Subsecretario de Educación Media Superior

Rodolfo Tuirán

Director General de Centros de Formación para el Trabajo

Efrén Parada Arias

Directora Técnica

María Alejandra Ortiz Boza

Subdirectora Académica

Rebeca González Hernández

Subdirectora de Vinculación y Apoyo Académico

Xochitl Díaz Rosas

