
TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/02/2021 00:00:00

FECHA FINAL: 03/12/2021 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057281 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADERO EN CONTACT CENTER

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 239,20

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293886 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	1,50
--------------------------------------	------

FICHA DE APRENDIZAJE: 2057167 - GESTION COMERCIAL Y TELEMERCADEO EN CONTACT CENTER

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 279,10

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	219,30
--------------------------------------	--------

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293882 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 2,00

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	239,30
--------------------------------------	---------------

FICHA DE APRENDIZAJE: 2293881 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y BPO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H

3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 0,50

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTACTAR CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y POLÍTICAS COMERCIALES DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ELABORAR OFERTAS Y PROPUESTAS DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO CON EL PERFIL DE CLIENTES Y POLÍTICAS DE MERCADEO.

PROPONER ESTRATEGIAS DE VENTAS, DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE CLIENTE IDENTIFICADOS, CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

REALIZAR LA VENTA TELEFÓNICA DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES, CRITERIOS ÉTICOS Y LEGALES.

SELECCIONAR PROSPECTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO Y LOS OBJETIVOS DEL PLAN MERCADEO.

VALIDAR LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA O PROPUESTA DE VENTA POR PARTE DEL CLIENTE, TENIENDO EN CUENTA EL MANEJO DE OBJECIONES Y CONDICIONES DE LA ORGANIZACIÓN.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR BASES DE DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PRESTAR SERVICIOS BÁSICOS DE CONTACT CENTER EN BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS.

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RECUPERAR CARTERA EN CONTACT CENTER BPO O INHOUSE, DE ACUERDO CON NORMAS LEGALES Y PROCEDIMIENTOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COBRANZA, POLÍTICAS DE NEGOCIACIÓN Y COMPROMISOS DE PAGO, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y CRITERIO ÉTICO.

PREPARAR EL PUESTO DE TRABAJO E INFORMACIÓN, PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PROCESO DE LA COBRANZA, DE ACUERDO CON LAS NORMAS ESTABLECIDAS.

PROPONER ESTRATEGIAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON EL TIPO DE DEUDOR, CARTERA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

REPORTAR LA GESTIÓN DE COBRO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y CRITERIO ÉTICO.

VALIDAR MÉTRICAS Y METAS DE RECAUDO, TENIENDO EN CUENTA ACUERDOS DE PAGO, PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 214,30

FICHA 2253029 - OPERACION DE SERVICIOS EN CONTACT CENTER Y
DE APRENDIZAJE: BPO

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimiento técnico y normativa de procesos de negocios

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PREPARAR EQUIPAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO 48H
2. RECEPCIONAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE DE ACUERDO CON MANUAL DE SERVICIO Y NORMATIVA VIGENTE 96H
3. PROCESAR LAS SOLICITUDES DEL CLIENTE CUMPLIENDO CON LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA
2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN
3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y
4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RECUPERAR CARTERA DE ACUERDO CON NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. SELECCIONAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS
2. USAR HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS, MANUALES DE FUNCIONAMIENTO, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES
3. VERIFICAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS
4. IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS DE USO, DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA EMPLEADA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OBJETIVOS COMERCIALES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU PROSPECCIÓN 48H

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 229,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1425,00

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: MARLON JOSE ESPINOZA SOLANO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS