# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** EMMA TULIA ALMEIDA RAMIREZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

**FECHA INICIAL:** 01/02/2022 00:00:00

**FECHA FINAL:** 15/12/2022 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2480447 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2506446 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2639833 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2480448 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2480449 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 40,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2613416 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2613417 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2546079 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 42,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2568641 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 46,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2678885 - CREATIVIDAD PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CONOCER TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE PENSAMIENTO POR MEDIO DE ACTIVIDADES QUE INCENTIVEN LA CREATIVIDAD PERSONAL.

DESARROLLAR HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ASERTIVAS QUE CONLLEVEN A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO LABORAL.

IDENTIFICAR SITUACIONES LABORALES PROBLEMÁTICAS TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

PROPONER MEDIDAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TENIENDO EN CUENTA EL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2600317 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2639836 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2480450 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 40,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2506425 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2546080 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2546082 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2568640 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 46,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2568651 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 46,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2613409 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2613419 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2678883 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2678884 - FORMACION DE LIDERES CON TALENTO, INTEGRALES Y COMPETITIVOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2568650 - SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA COMUNICACION TELEFONICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 46,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2506424 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2526821 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 44,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2658247 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2658232 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2678878 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2546081 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2658248 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2639834 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 40,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2639837 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2506423 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 42,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2601283 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

| **HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** | 40,00 |
|---|---|

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2526822 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2658253 - ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DIRIGIR EL TALENTO HUMANO SEGÚN POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL SEGÚN EL ÁREA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

CONOCER LOS PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVOS QUE RELACIONAN EL ADECUADO DESARROLLO DE

DEFINIR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE TALENTO HUMANO.

DESARROLLAR DESDE LOS FUNDAMENTOS CONCEPTUALES EN LA ORIENTACIÓN PARA LÍDERES CON TALENTO EL AUTODESARROLLO Y LIDERAZGO PERSONAL.

FORTALECER DESDE EL ACONDICIONAMIENTO INTEGRAL EFECTIVO, EL CRECIMIENTO Y EL DESARROLLO PERSONAL MEDIANTE TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN Y EMPODERAMIENTO.

GENERAR DESDE LA INICIATIVA Y LA CREATIVIDAD LOS PRINCIPIOS Y VALORES CON ELEMENTOS ESENCIALES EN LA FORMACIÓN DE UN LÍDER.

INTERPRETAR LA IMPORTANCIA CONCEPTUAL DE UN COMPETIDOR CON VISIÓN INNOVADORA Y COMUNICACIÓN ASERTIVA.

REALIZAR PROCESOS DE NÓMINA Y LIQUIDACIÓN APLICANDO LA NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y PROCESOS ORGANIZACIONALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2600318 - ETICA EN LO PERSONAL Y LABORAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN QUE GARANTICEN INTERACCIÓN IDÓNEA CON LOS DEMÁS

ESTABLECER LOS COMPONENTES ÉTICOS DE ACUERDO CON PRINCIPIOS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

GENERAR RELACIONES CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON EL ENTORNO

VERIFICAR LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA ÉTICA LABORAL

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 40,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2526833 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2526834 - SERVICIO AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL,

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- ATENDER TELEFÓNICAMENTE, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES DE ACUERDO AL PROTOCOLO EMPRESARIAL.

- DOCUMENTAR LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LA TRAZABILIDAD.

- PROPORCIONAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE MANERA EFECTIVA, CLARA Y FLUIDA, EN EL TIEMPO ADECUADO.

- REDACTAR MENSAJES ELECTRÓNICOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES, CON CLARIDAD Y NORMAS DE CORTESÍA.

APLICAR ACTITUDES, VALORES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR MOMENTOS DE VERDAD Y PROCESOS DE NEGOCIACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

RECONOCER LA NECESIDAD DEL SERVICIO, SEGÚN LA TIPOLOGÍA DEL CLIENTE Y LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

VERIFICAR LA CALIDAD Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON PARÁMETROS DE ATENCIÓN PERFECTA Y LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 44,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 1648,00

## 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 |
|---|---|---|---|
| 01/02/2022 | 28/02/2022 | OTROS | 40,00 |

**TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:** 40,00

**INSTRUCTOR:** EMMA TULIA ALMEIDA RAMIREZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA