

---

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

---

**INSTRUCTOR:** JULIETH HENAO BERNAL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 01/04/2025 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/04/2025 23:59:59

---

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3205932 - EMPRENDIMIENTO DE UNIDADES PRODUCTIVAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la propuesta de solución de negocios según tipo de proceso y procedimiento técnico

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1 DISEÑAR EL PLAN DE NEGOCIOS INCLUYENDO LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO, SEGÚN OBJETIVOS DE LA UNIDAD PRODUCTIVA

RA 2: PRESENTAR LA PROPUESTA TENIENDO EN CUENTA EL ALCANCE DEL PLAN DE NEGOCIO.

RA 3: EVALUAR ACCIONES DE MEJORAS PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA, TENIENDO EN CUENTA EL ALCANCE DEL PLAN DE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 23,90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3193765 - ELABORACION DE PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA ACTIVIDADES DEL SECTOR TURISTICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR CICLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

AJUSTAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS.

DETERMINA LOS CICLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN EN LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS PARA LAS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN DE ACUERDO CON LA ORGANIZACIÓN A LA CUAL PERTENECE O ACTIVIDAD QUE DESARROLLA

IDENTIFICAR LAS ÁREAS Y FUNCIONES DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO CLASIFICADAS SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

VALIDAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 89,70

---

### **FICHA DE APRENDIZAJE:** 3212011 - EMPRENDIMIENTO DE UNIDADES PRODUCTIVAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la propuesta de solución de negocios según tipo de proceso y procedimiento técnico

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1 DISEÑAR EL PLAN DE NEGOCIOS INCLUYENDO LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO, SEGÚN OBJETIVOS DE LA UNIDAD PRODUCTIVA

RA 2: PRESENTAR LA PROPUESTA TENIENDO EN CUENTA EL ALCANCE DEL PLAN DE NEGOCIO.

RA 3: EVALUAR ACCIONES DE MEJORAS PARA LA UNIDAD PRODUCTIVA, TENIENDO EN CUENTA EL ALCANCE DEL PLAN DE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 17,90

---

**FICHA** 3213631 - SERVICIO AL CLIENTE  
**DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 10,00

---

---

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 141,50

---

### EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
<b>TOTAL TIEMPO EDT's:</b>				0,00

### ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
11/04/2025	11/04/2025	OTROS	6,00
<b>TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:</b>			6,00

**INSTRUCTOR:** JULIETH HENAO BERNAL

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS