TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JUAN JOSE VARELA PEREA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES

FECHA INICIAL: 01/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3310967 - SERVICIO AL CLIENTE

• 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 : 12,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3317650 - CATEDRA VIRTUAL DE PENSAMIENTO EMPRESARIAL - MODULO I: MENTALIDAD EMPRESARIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN DE VENTAS SEGÚN PLAN ESTRATÉGICO Y OBJETIVOS DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR EL MERCADO PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS Y MEJORAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES

DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FUNDAMENTADOS EN LA COBERTURA, EL MERCADO Y LA COMUNICACIÓN

ELABORAR PRESUPUESTOS DE PROMOCIÓN BASADOS EN LAS DIMENSIONES DE TIEMPO Y COMPORTAMIENTO DEL MERCADO

IDENTIFICAR LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL EMPRENDEDOR RESPECTO A LAS OPORTUNIDADES Y AMENAZAS QUE PRESENTA EL ENTORNO.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3312051 - TECNICAS DE COMUNICACION EN EL NIVEL ADMINISTRATIVO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROCESAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

COMPRENDER LA IMPORTANCIA DEL PROCESO COMUNICACIONAL SEGÚN CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y PROPÓSITOS.

ESTABLECER HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS PARA PROCESAR LOS DATOS E INFORMACIÓN QUE GENERA EL PROCESO

IDENTIFICAR PROCESO DE COMUNICACIÓN VERBAL QUE SIRVA A LOS PROPÓSITOS DE LA ORGANIZACIÓN.

PRODUCIR DOCUMENTOS DIGITALES-INFORMES, MEMORANDOS, CORREOS, CARTAS DE ACUERDO A PROTOCOLOS RESPECTIVOS, LAS REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS RECEPTORES SEGÚN ÁREAS FUNCIONALES DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 22,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3312012 - 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.

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

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 20,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3318836 - CRM - LA ADMINISTRACION DE LA RELACION CON LOS CLIENTES

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES MEDIANTE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXISTENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DIFERENCIAR LOS TIPOS DE CRM, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SUS FUNDAMENTOS Y SUS APLICACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

EXAMINAR LOS BENEFICIOS DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y EL ENTORNO DEL CRM, BASADO EN EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

IDENTIFICAR LAS FASES DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS CRM TOMANDO COMO POLÍTICA ORGANIZACIONAL QUE EL EJE CENTRAL ES EL CLIENTE.

IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA CRM, EN LAS ÁREAS COMERCIALES DE LA EMPRESA, PARA OPTIMIZAR LA TOMA DECISIONES.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 24,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3310976 - GESTION DEL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. IDENTIFICAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RA2. PROGRAMAR ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN SEGÚN COMPETENCIAS IDENTIFICADAS Y DIRECCIONAMIENTO

RA3. VERIFICAR DESARROLLO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ACORDE CON INDICADORES DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

RA4. DESARROLLAR INFORME DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO SEGÚN PLAN DE CAPACITACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 11,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 111,90

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
01/09/2025	22/09/2025	OTROS	48,00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 48,00

INSTRUCTOR: JUAN JOSE VARELA PEREA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE TECNOLOGIAS AGROINDUSTRIALES