

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ALEXA MARCELA PALMA MONROY

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/10/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3364942 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE TRABAJO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Definir el plan de comunicación interna de acuerdo con la cultura y estrategia corporativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN ACORDES CON LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 2. EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACORDE CON LA METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN, HERRAMIENTAS, TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA 3. VERIFICAR QUE LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES ESTE ACORDE CON TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

RA 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA SEGÚN EL MONITOREO REALIZADO, LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 35,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3332423 - 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 3364940 - 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 :	41,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3337721 - MATEMATICAS FINANCIERAS PARA LA TOMA DE
DE APRENDIZAJE: DECISIONES EMPRESARIALES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Evaluar resultados financieros de acuerdo con indicadores y metodologías

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 DEFINIR CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN FINANCIERA SEGÚN POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
- 02 APLICAR TÉCNICAS DE MATEMÁTICAS FINANCIERAS UTILIZANDO HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, TENIENDO EN CUENTA NECESIDADES DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN DE LA EMPRESA
- 03 REVISAR EL PROCESO Y ESTADO DE UN CRÉDITO SEGÚN TASA DE INTERÉS, SERIES DE PAGOS, TIEMPO Y SISTEMA DE AMORTIZACIÓN PACTADO
- 04 PRESENTAR INFORMACIÓN ÚTIL PARA LA TOMA DE DECISIONES SEGÚN CÁLCULO DE INDICADORES FINANCIEROS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	59,80
-------------------------------	-------

FICHA 3372496 - EMPRENDIMIENTO DIGITAL
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1: DETERMINAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS DE ACUERDO CON LOS POSTULADOS DE LA UNESCO

RA 2: ESTABLECER HERRAMIENTAS DIGITALES DE ACUERDO CON LA IDEA DE NEGOCIO

RA 3: ESTRUCTURAR EL MODELO DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LA TECNOLOGÍA DIGITAL SELECCIONADA

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

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	167,50
--	---------------

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: ALEXA MARCELA PALMA MONROY

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

