

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** ESPERANZA CARDONA GRISALES

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS

**FECHA INICIAL:** 01/07/2020 00:00:00

**FECHA FINAL:** 31/07/2020 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA** 2056699 - OPERACIONES COMERCIALES  
**DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** APLICAR MEDIDAS DE SEGURIDAD A LAS PERSONAS, ACTIVOS, INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA SEGÚN POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PUNTO
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTROLAR LOS PRODUCTOS EN LA CADENA EN FRIO DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS OBJETOS A TRAVÉS DE TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN APOYADOS CON EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.

02 DEVOLVER LOS OBJETOS QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS APOYADOS CON HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RECIBO Y DESPACHO.

03 PREPARAR LOS PEDIDOS APLICANDO LOS DIFERENTES MÉTODOS DE EXTRACCIÓN APOYADOS CON LOS DIFERENTES EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CON EL FIN DE DAR RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** FORMULAR LA ESTRATEGIA DE MERCHANDISING PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** INVENTARIAR RECURSOS FÍSICOS, TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN PLAN PROMOCIONAL Y ACUERDO COMERCIAL.
- **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 :** 63,90

---

**DE APRENDIZAJE:**

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ATENDER AL USUARIO PERSONA EN CASO DE ACCIDENTE Y ENFERMEDAD SÚBITA DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE PRIMER RESPONDIENTE.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTROLAR PROGRAMAS Y EVENTOS RECREATIVOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ELABORAR PROPUESTAS DE POLÍTICAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD DE ACUERDO CON PARÁMETROS Y NORMATIVA VIGENTE.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTRUCTURAR EL PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA SISTEMÁTICA DE ACUERDO CON LA POBLACIÓN OBJETO QUE CONTRIBUYA EN EL BIENESTAR FÍSICO,
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE LA COMPAÑÍA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

- 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 :** 18,00

---

### FICHA 2060066 - DIRECCIÓN DE VENTAS DE APRENDIZAJE:

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ADMINISTRAR LA FUERZA DE VENTAS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE VENTAS Y ESTÁNDARES ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTABILIZAR LOS RECURSOS DE OPERACIÓN, INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR LA ACCIÓN DE VENTAS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE VENTAS Y EL PLAN DE MERCADEO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DETERMINAR OPORTUNIDADES DE MERCADO DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL ENTORNO Y LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCUBRIR TÉCNICAMENTE IDEAS PARA PRODUCTOS O SERVICIOS.

ESTABLECER LA ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN DE LA REGIÓN O PAÍS POTENCIAL.

EVALUAR LOS FACTORES CLAVES DE ÉXITO DE LA IDEA SELECCIONADA.

INVESTIGAR OPORTUNIDADES DE PRODUCTOS EN LOS MERCADOS ACTUALES Y POTENCIALES DE LA EMPRESA.

SELECCIONAR LA IDEA PARA LA INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS O SERVICIOS.

SELECCIONAR MERCADOS DE INTERÉS PARA LA ORGANIZACIÓN.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: ESTRUCTURAR LA FUERZA DE VENTAS CON BASE EN LOS OBJETIVOS Y METAS DE VENTAS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EVALUAR ACCIONES Y RESULTADOS DE MERCADEO SEGÚN OBJETIVOS Y METAS DE LA EMPRESA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: GESTIONAR LAS SUPERFICIES EN LOS PUNTOS DE VENTA SEGÚN ESTRATEGIAS DE EXHIBICIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL CANAL DE ACUERDO CON LAS METAS DE VENTAS.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REALIZAR EVENTOS DE COMUNICACIÓN DE MERCADEO, TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- **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 :** 12,00

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 2060487 - 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
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
- 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.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL
2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL
3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE
4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y

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

---

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

---

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR MEDIDAS DE SEGURIDAD A LAS PERSONAS, ACTIVOS, INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA SEGÚN POLÍTICAS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PUNTO
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: CONTROLAR LOS PRODUCTOS EN LA CADENA EN FRIO DE ACUERDO A LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: EFECTUAR LOS RECIBOS Y DESPACHOS DE LOS OBJETOS SEGÚN REQUISICIONES Y DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ACTIVIDAD.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 CONTROLAR LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS OBJETOS A TRAVÉS DE TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN APOYADOS CON EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE RECIBO Y DESPACHO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.

02 DEVOLVER LOS OBJETOS QUE NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS APOYADOS CON HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RECIBO Y DESPACHO.

03 PREPARAR LOS PEDIDOS APLICANDO LOS DIFERENTES MÉTODOS DE EXTRACCIÓN APOYADOS CON LOS DIFERENTES EQUIPOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CON EL FIN DE DAR RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES.

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: FORMULAR LA ESTRATEGIA DE MERCHANDISING PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SU NATURALEZA Y SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INTERACTUAR CON CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y CON LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA DE SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN.
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: INVENTARIAR RECURSOS FÍSICOS, TENIENDO EN CUENTA PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: PROMOVER LOS PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA SEGÚN PLAN PROMOCIONAL Y ACUERDO COMERCIAL.

• 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 :** 48,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 151,90

#### 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 |
|---------------|-------------|-----------|-------|
|---------------|-------------|-----------|-------|

**INSTRUCTOR:** ESPERANZA CARDONA GRISALES

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS