

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JORGE LUIS RAFUL LASTRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 10/02/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 23/12/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA 3170056 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,80

FICHA 3249706 - TÉCNICAS DE VENTAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3252624 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3358524 - REDACCION Y ORTOGRAFIA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.

02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.

03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.

04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA 3296545 - 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 : 49,80

FICHA 3359531 - REDACCION Y ORTOGRAFIA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
- 03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 39,90

FICHA

3227194 - 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 : 48,90

FICHA

3232391 - TÉCNICAS DE VENTAS

DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 43,90

FICHA

3323519 - REDACCION Y ORTOGRAFIA

DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.

03. CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.

04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3298554 - MERCADEO Y VENTAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	44,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3178573 - 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 :	47,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3199780 - 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 :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3271503 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.
- 24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.
- 24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
- 24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,80
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3307787 - REDACCION Y ORTOGRAFIA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
- 03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
- 04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 48,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3358726 - REDACCION Y ORTOGRAFIA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
- 03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
- 04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3152880 - 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 : 47,80

FICHA 3248936 - 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 : 47,70

FICHA 3252647 - LIDERAZGO E INNOVACION PARA LA PAZ **DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** DEFINIR ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN Y EL DESARROLLO COMUNITARIO EN LAS REGIONES CAFETERAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DECIDIR PLANES Y PROGRAMAS INNOVADORES PARA LA PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE LAS ESTRATEGIAS DETERMINADAS.

DETERMINAR ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE ENTORNOS SOCIOPRODUCTIVOS QUE PROPENDAN POR UNA PAZ SOSTENIBLE DE ACUERDO A LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS.

IDENTIFICAR LA REGIÓN SOCIOPRODUCTIVA OBJETO DE LIDERAZGO E INNOVACIÓN PARA LA PAZ DE ACUERDO A ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DE ANÁLISIS DE REALIDAD.

IMPULSAR PROYECTOS INNOVADORES PARA CONSTRUIR ESCENARIOS DE PAZ ESTABLE EN LAS REGIONES SOCIOPRODUCTIVAS A PARTIR DE PLANES Y/O PROGRAMAS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3350541 - 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 :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3337731 - REDACCION Y ORTOGRAFIA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
- 03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3170053 - 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 :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3274066 - 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 :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3307793 - REDACCION Y ORTOGRAFIA
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
- 03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
- 04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3196734 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR **DE APRENDIZAJE:**

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.
- 24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.
- 24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
- 24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3359534 - MERCADEO Y VENTAS **DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3322577 - REDACCION Y ORTOGRAFIA **DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.

02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.

03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.

04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	49,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3198750 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR **DE APRENDIZAJE:**

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA 3227661 - MERCADEO Y VENTAS **DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS Y USOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.

ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO.

FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA.

PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARA IDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO, SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN Y COBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIONES ESTABLECIDAS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3221752 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

24020153301 ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

24020153302 APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

24020153303 EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

24020153304 RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 53,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3198821 - MERCADEO Y VENTAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** NEGOCIAR PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN CONDICIONES DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UTILIZAR ESTRATEGIA PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS Y USOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PREPARAR LA EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TENIENDO EN CUENTA SUS CARACTERÍSTICAS Y EL ESTILO DE EXHIBICIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR Y APLICAR TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL SURTIDO DE ACUERDO CON LOS PRODUCTOS.

ELABORAR PROGRAMAS DE EXHIBICIÓN SEGÚN POLÍTICAS DE MERCADEO.

FORMULAR POLÍTICA DE SURTIDO CON BASE A CRITERIOS DE LA EMPRESA.

PREPARAR LA ESTRATEGIA DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO CON EL APOYO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO Y LA APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE PRONÓSTICO, PARA IDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL.

DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS REPORTES DE PRECIOS, EN LA DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO, SEGÚN TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS.

IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO TENIENDO EN CUENTA SU DIMENSIÓN Y COBERTURA, EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN CON EL APOYO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓN ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 79,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3196733 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3276597 - 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 : 47,80

FICHA DE APRENDIZAJE: 3173122 - 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 : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE:

3322586 - REDACCION Y ORTOGRAFIA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REDACTAR TEXTOS DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y REQUERIMIENTOS COMUNICATIVOS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 01 ESTRUCTURAR EL TEXTO TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD.
- 02 REDACTAR TEXTO GRIS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS.
- 03 CORREGIR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS TEXTUALES ESTABLECIDOS.
04. EDITAR EL TEXTO DE ACUERDO CON CRITERIOS DE FONDO Y FORMA ESTABLECIDOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 44,90

FICHA DE APRENDIZAJE:

3281866 - 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 :	47,80
--------------------------------------	--------------

FICHA 3382091 - MERCADEO Y VENTAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER PLAN DE MERCADEO

ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS DE MERCADO EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y TIPOS DE FORMATO

IDENTIFICAR EL SEGMENTO DEL MERCADO

REALIZAR PROYECCION DE VENTAS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3228771 - TÉCNICAS DE VENTAS
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A

POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 43,90

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 1787,20

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
23/04/2025	23/04/2025	DESARROLLO CURRICULAR	2,00
26/04/2025	28/04/2025	DESARROLLO CURRICULAR	16,00
21/07/2025	24/07/2025	OTROS	32,00
16/10/2025	17/10/2025	OTROS	16,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			66,00

INSTRUCTOR: JORGE LUIS RAFUL LASTRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS