

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** JAIME NIETO DIAZ

**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** 3180539 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL  
**DE APRENDIZAJE:**

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

**FICHA** 3154089 - 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 :** 39,80

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3308540 - ECONOMIA SOLIDARIA FORMALIZACION DE ORGANIZACIONES

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1  
IDENTIFICAR SECTOR ECONÓMICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ECONOMÍA SOLIDARIA SEGÚN NORMATIVA Y CONTEXTO LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.

RA 2 DETERMINAR TIPO DE ORGANIZACIÓN DE ECONOMÍA SOLIDARIA SEGÚN SUS NECESIDADES, SECTOR ECONÓMICO Y NORMATIVA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3343313 - GESTION DE MERCADO, COMERCIALIZACION Y VENTAS - BASADO EN EL MODELO CANVAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN, TÁCTICO Y ESTRATÉGICO COMERCIAL Y DE MERCADEO, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

DETERMINAR LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO DE ACUERDO A LA PROSPECTIVA EL MERCADO Y AL ANÁLISIS DE LA EMPRESA, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS.

ESTABLECER LOS INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO

---

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

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3398584 - CURSO INTRODUCTORIO A LA FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR EL APOORTE DESDE EL PLAN DE ACCIÓN CON EL PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL APRENDIZ DE ACUERDO CON EL PLAN NACIONAL DE BIENESTAR AL APRENDIZ

IDENTIFICAR LA CARACTERÍSTICAS, METODOLOGÍAS Y MEDIOS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EL SENA DE ACUERDO CON LA DOTACIÓN DE AMBIENTES DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA, SU ESTRUCTURA CORPORATIVA, POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD ESENCIAL DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

IDENTIFICAR LA PROPUESTA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON SU TIPOLOGÍA, NIVELES Y RESULTADOS ESPERADOS DE ACUERDO CON EL DISEÑO CURRICULAR DE LOS PROGRAMAS PROPUESTOS.

01- IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

---

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

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3278261 - FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Formular el proyecto de acuerdo con métodos y técnicas de investigación

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01. DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A FORMULAR DE ACUERDO CON EL DISEÑO METODOLÓGICO Y NECESIDADES DE LA

02. FORMULAR PROYECTO DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

03. ANÁLIZAR LA INFORMACIÓN RECOPIADA TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, EL TIPO DE PROYECTO Y NORMATIVA

04. DEFINIR ACTIVIDADES DE MEJORA SEGÚN CRONOGRAMAS ESTABLECIDOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3229056 - 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.

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3221902 - SERVICIO AL CLIENTE

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

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3180541 - GESTION DE MERCADO, COMERCIALIZACION Y VENTAS  
- BASADO EN EL MODELO CANVAS

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN, TÁCTICO Y ESTRATÉGICO COMERCIAL Y DE MERCADEO, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

DETERMINAR LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO DE ACUERDO A LA PROSPECTIVA EL MERCADO Y AL ANÁLISIS DE LA EMPRESA, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS.

ESTABLECER LOS INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO

---

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

---

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3353906 - SERVICIO AL CLIENTE

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

### FICHA 3203068 - SERVICIO AL CLIENTE DE APRENDIZAJE:

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>46,80</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3252031 - SERVICIO AL CLIENTE  
**DE APRENDIZAJE:**

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>47,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3327809 - FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS  
**DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Formular el proyecto de acuerdo con métodos y técnicas de investigación

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01. DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A FORMULAR DE ACUERDO CON EL DISEÑO METODOLÓGICO Y NECESIDADES DE LA
02. FORMULAR PROYECTO DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN
03. ANÁLIZAR LA INFORMACIÓN RECOPIADA TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, EL TIPO DE PROYECTO Y NORMATIVA
04. DEFINIR ACTIVIDADES DE MEJORA SEGÚN CRONOGRAMAS ESTABLECIDOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

### **FICHA** 3358127 - ASISTENCIA ADMINISTRATIVA . **DE APRENDIZAJE:**

- **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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RA01. CARACTERIZAR CLIENTES SEGÚN TIPOS Y CLASIFICACIONES
- RA02. BRINDAR INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON EL TIPO DE CLIENTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN
- RA03. VALORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS
- RA04. ELABORAR PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO SEGÚN REPORTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **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:** Elaborar documentos de acuerdo con técnicas y normativa
- **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:** Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

RA2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

RA3. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA

RA4. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

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.

- **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:** 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:** Reconocer recursos financieros de acuerdo con política y normativa contable
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Tramitar documentos de acuerdo con procesos técnicos y normativa
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 183,60

---

**FICHA** 3263586 - GESTION DE MERCADO, COMERCIALIZACION Y VENTAS  
**DE APRENDIZAJE:** - BASADO EN EL MODELO CANVAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN, TÁCTICO Y ESTRATÉGICO COMERCIAL Y DE MERCADEO, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

DETERMINAR LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO DE ACUERDO A LA PROSPECTIVA EL MERCADO Y AL ANÁLISIS DE LA EMPRESA, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS.

ESTABLECER LOS INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO

---

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

---

**FICHA** 3180924 - COMUNICACION ASERTIVA Y EFECTIVA EN EQUIPOS DE  
**DE APRENDIZAJE:** 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.

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA** 3263584 - GESTION DE MERCADO, COMERCIALIZACION Y VENTAS  
**DE APRENDIZAJE:** - BASADO EN EL MODELO CANVAS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN, TÁCTICO Y ESTRATÉGICO COMERCIAL Y DE MERCADEO, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

DETERMINAR LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO DE ACUERDO A LA PROSPECTIVA EL MERCADO Y AL ANÁLISIS DE LA EMPRESA, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS.

ESTABLECER LOS INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>39,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

### FICHA 3358522 - SERVICIO AL CLIENTE DE APRENDIZAJE:

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>47,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3192599 - COMUNICACION 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.

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3234005 - 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.

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA** 3308552 - ECONOMIA SOLIDARIA FORMALIZACION DE  
**DE APRENDIZAJE:** ORGANIZACIONES

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Dirigir procesos organizacionales según modelo de gestión

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA 1

IDENTIFICAR SECTOR ECONÓMICO DE LA ORGANIZACIÓN DE ECONOMÍA SOLIDARIA SEGÚN NORMATIVA Y CONTEXTO LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL.

RA 2 DETERMINAR TIPO DE ORGANIZACIÓN DE ECONOMÍA SOLIDARIA SEGÚN SUS NECESIDADES, SECTOR ECONÓMICO Y NORMATIVA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA** 3343312 - GESTION DE MERCADO, COMERCIALIZACION Y VENTAS  
**DE APRENDIZAJE:** - BASADO EN EL MODELO CANVAS

• **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR EL PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO Y DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DEFINIR EL PLAN DE ACCIÓN, TÁCTICO Y ESTRATÉGICO COMERCIAL Y DE MERCADEO, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS

DETERMINAR LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO DE ACUERDO A LA PROSPECTIVA EL MERCADO Y AL ANÁLISIS DE LA EMPRESA, UTILIZANDO EL MODELO DE NEGOCIOS CANVAS.

ESTABLECER LOS INDICADORES Y SISTEMA DE CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL PLAN COMERCIAL Y DE MERCADEO

---

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

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3403754 - MENTALIDAD EMPRESARIAL E IDEAS DE NEGOCIO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

IDENTIFICAR EL IMPACTO DE LA IDEA DE PROYECTO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO A NORMAS Y PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN. FORMULAR PROPUESTAS DE INNOVACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA EMPRESARIAL.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 41,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3204983 - 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.

01 DETERMINAR LAS DIFICULTADES COMUNICATIVAS DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO SEGÚN LOS PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES.

02 DISEÑAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL PLAN DE LA ORGANIZACIÓN.

03 VALIDAR EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE ACUERDO CON NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.

04 PROPONER ALTERNATIVAS PARA EL DISEÑO DE LA ESTRATEGIA SEGÚN LA VERIFICACIÓN REALIZADA.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3332447 - FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Formular el proyecto de acuerdo con métodos y técnicas de investigación

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01. DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A FORMULAR DE ACUERDO CON EL DISEÑO METODOLÓGICO Y NECESIDADES DE LA
02. FORMULAR PROYECTO DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN
03. ANÁLIZAR LA INFORMACIÓN RECOPIADA TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, EL TIPO DE PROYECTO Y NORMATIVA
04. DEFINIR ACTIVIDADES DE MEJORA SEGÚN CRONOGRAMAS ESTABLECIDOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3146823 - GESTION CONTABLE Y DE INFORMACION FINANCIERA

- **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 clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- 01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.
  - 02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.
  - 03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
  - 04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.
1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.
  1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
  2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
  2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H



- 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: Elaborar declaraciones tributarias de acuerdo con guía técnica y normativa fiscal
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Elaborar informes financieros de acuerdo con metodologías y normativa
- 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: Evaluar resultados financieros de acuerdo con indicadores y metodologías
- 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.
- 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:** Orientar investigación formativa según referentes técnicos
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Reconocer recursos financieros de acuerdo con metodología y normativa
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR EL APOORTE DESDE EL PLAN DE ACCIÓN CON EL PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL DEL APRENDIZ DE ACUERDO CON EL PLAN NACIONAL DE BIENESTAR AL APRENDIZ

IDENTIFICAR LA CARACTERÍSTICAS, METODOLOGÍAS Y MEDIOS PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EL SENA DE ACUERDO CON LA DOTACIÓN DE AMBIENTES DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA, SU ESTRUCTURA CORPORATIVA, POLÍTICAS Y NORMATIVIDAD ESENCIAL DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

IDENTIFICAR LA PROPUESTA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON SU TIPOLOGÍA, NIVELES Y RESULTADOS ESPERADOS DE ACUERDO CON EL DISEÑO CURRICULAR DE LOS PROGRAMAS PROPUESTOS.

01- IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3252032 - SERVICIO AL CLIENTE

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.

02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.

03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3286995 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

RA1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

RA2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

RA3. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA

RA4. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

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.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>47,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

**3278259 - FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Formular el proyecto de acuerdo con métodos y técnicas de investigación

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

01. DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A FORMULAR DE ACUERDO CON EL DISEÑO METODOLÓGICO Y NECESIDADES DE LA
02. FORMULAR PROYECTO DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN
03. ANÁLIZAR LA INFORMACIÓN RECOPIADA TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, EL TIPO DE PROYECTO Y NORMATIVA
04. DEFINIR ACTIVIDADES DE MEJORA SEGÚN CRONOGRAMAS ESTABLECIDOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>47,90</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

**3221914 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL**

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

- 01 INTERPRETAR POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON NECESIDADES DEL USUARIO.
- 02 ATENDER CLIENTES CARA A CARA Y POR MEDIO TECNOLÓGICO TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA.
- 03 VERIFICAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

04 PRESENTAR INFORME DE ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVA.

1. APLICAR NORMAS DE ETIQUETA Y EL PROTOCOLO EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H

2. APLICAR NORMAS TÉCNICAS, DE CORTESÍA Y DE PROTOCOLO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 47,90

---

**FICHA  
DE APRENDIZAJE:**

3285964 - COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

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

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

RA1. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO

RA2. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR

RA3. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA

RA4. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

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

---

---

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 1565,30

---

---

**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
18/02/2025	18/02/2025	OTROS	6,00
02/05/2025	03/05/2025	OTROS	16,00
11/06/2025	11/06/2025	OTROS	6,00
18/06/2025	18/06/2025	OTROS	3,00
21/07/2025	24/07/2025	OTROS	32,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			63,00

**INSTRUCTOR:** JAIME NIETO DIAZ

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