

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** INGRID CAROLINA BARRIOS VELEZ

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

**FECHA INICIAL:** 01/04/2026 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/04/2026 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3481487 - 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:** 3449458 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION.

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

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>18,00</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3449477 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES  
**DE APRENDIZAJE:** ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION.

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

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>18,00</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3449478 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES  
**DE APRENDIZAJE:** ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION.

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

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>18,00</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3481502 - CATEDRA VIRTUAL DE PENSAMIENTO EMPRESARIAL -  
**DE APRENDIZAJE:** 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.

---

<b>HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :</b>	<b>22,00</b>
--------------------------------------	--------------

---

**FICHA** 3481503 - CATEDRA VIRTUAL DE PENSAMIENTO EMPRESARIAL -  
**DE APRENDIZAJE:** MODULO II: GESTIONANDO EL PROYECTO DE LA EMPRESA

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

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ANALIZAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS PROYECCIONES FINANCIERAS DEL PROYECTO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA ORGANIZACIÓN.

DETERMINAR EL TALENTO HUMANO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO APLICANDO EL PROCESO ESTABLECIDO POR RRHH PARA SU VINCULACIÓN Y ALINEAMIENTO A LA ORGANIZACIÓN.

ESTRUCTURAR EL CONTENIDO Y ALCANCE DEL PROYECTO MEDIANTE LINEAMIENTOS Y NORMAS QUE LE PERMITAN A LA ORGANIZACIÓN SER COMPETITIVA.

FORMULAR EL PROBLEMA DEL PROYECTO EN FUNCIÓN A LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN.

---

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 22,00

---

**FICHA** 3481501 - CATEDRA VIRTUAL DE PENSAMIENTO EMPRESARIAL -  
**DE APRENDIZAJE:** 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** 3449476 - SERVICIO AL CLIENTE DESDE LAS UNIDADES  
**DE APRENDIZAJE:** ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACION.

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

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RAP 1 RECONOCER LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS Y NORMATIVA VIGENTES.

RAP 2 SERVIR AL CLIENTE EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE SOLICITUD, LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA.

RAP 3 CONTROLAR LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

RAP 4 IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN.

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 18,00

**TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:** 160,00

### 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:** INGRID CAROLINA BARRIOS VELEZ

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