

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JAIME CUELLAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/06/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/06/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3542846 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3512155 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :

20,00

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3512157 - ADMINISTRACION Y CONTROL DE INVENTARIOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** CONTROLAR INVENTARIOS DE ACUERDO CON LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTIMAR COSTOS DE INVENTARIOS SEGÚN MÉTODOS DE VALUACIÓN, ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR FUNCIONES, MÉTODOS, TIPOS Y SISTEMAS DE INVENTARIOS.

IMPLEMENTAR MÉTODOS DE CONTROL DE INVENTARIOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :

20,00

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3512154 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	20,00
--------------------------------------	--------------

FICHA DE APRENDIZAJE: **3512156 - DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LO PERSONAL Y LABORAL.**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** OFRECER APOYO ESPIRITUAL Y EMOCIONAL A LA PERSONA ASISTIDA RESPETANDO CONTEXTO, CREENCIAS Y VALORES RELACIONADOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CONSIDERAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA SUPERAR DEBILIDADES Y FRACASOS EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES PERSONALES Y LABORALES.

FORTALECER EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL; MEDIANTE LA PRÁCTICA DE DIFERENTES EJERCICIOS QUE PERMITAN INCREMENTAR EL AUTOCONTROL, LA EMPATÍA, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL MANEJO DE CONFLICTOS PARA MANTENER UNA SANA CONVIVENCIA.

IDENTIFICAR EMOCIONES QUE EXPERIMENTA EL SER HUMANO, MEDIANTE LA EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS, PENSAMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS, ACORDES CON LAS EXIGENCIAS DE LA CONVIVENCIA BASADA EN PRINCIPIOS Y VALORES HUMANOS.

IDENTIFICAR LA MADUREZ EMOCIONAL COMO EL FACTOR QUE POSIBILITA A UN SER HUMANO ESTABILIZAR LOS ESTADOS EMOCIONALES PARA ALCANZAR EL ÉXITO Y LOGRAR LA MEJOR PROYECCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	20,00
--------------------------------------	--------------

FICHA DE APRENDIZAJE: **3542858 - SERVICIO AL CLIENTE**

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

FICHA DE APRENDIZAJE: 3542850 - APLICACION DEL MERCHANDISING EN PUNTOS DE VENTA

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Surtir productos según estrategia de promoción y técnicas de merchandising

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ESTABLECER ELEMENTOS VISUALES Y SENSORIALES DEL PUNTO DE VENTA DE ACUERDO CON PRINCIPIOS DEL MERCHANDISING Y CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE.
2. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MERCHANDISING SEGÚN NECESIDADES COMERCIALES Y PERFIL DEL CLIENTE.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3542857 - SERVICIO AL CLIENTE

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- RA1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- RA2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 18,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 152,00

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: JAIME CUELLAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS