

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JORGE LUIS RAFUL LASTRA

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: 3532115 - MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 23,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3506723 - MERCADEO Y VENTAS

- **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 : 10,00

FICHA 3506716 - MARKETING DIGITAL
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 17,90

FICHA 3506682 - 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 :	10,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3488606 - SERVICIO AL CLIENTE
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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 :	12,00
--------------------------------------	--------------

FICHA 3504695 - MARKETING DIGITAL
DE APRENDIZAJE:

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	16,00
--------------------------------------	--------------

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3504384 - VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1: DISEÑAR LA PROPUESTA COMERCIAL DE ACUERDO CON LA ESTRATEGIA DE VENTAS Y EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

RA2: MANEJAR LAS OBJECIONES Y LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS APLICANDO TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN.

RA3: ACORDAR LAS CONDICIONES Y REQUISITOS DE LA VENTA CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DEL SERVICIO Y LA NORMATIVIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 45,80

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3532123 - MARKETING DIGITAL

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Estructurar la estrategia de mercadeo digital de acuerdo con objetivos de campaña y normativa legal

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RA1 FORMULAR PLAN DE MARKETING DIGITAL TENIENDO EN CUENTA SEGMENTO DE MERCADO

RA2 ESTABLECER MÉTRICAS TENIENDO EN CUENTA PLAN DE MARKETING DIGITAL

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 15,90

**FICHA
DE APRENDIZAJE:**

3532161 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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 :	19,90
--------------------------------------	--------------

FICHA 3532177 - ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL
DE APRENDIZAJE:

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

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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 :	39,90
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	211,30
--	---------------

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
---------------	-------------	-----------	-------

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:	0,00
---------------------------------------	------

INSTRUCTOR: JORGE LUIS RAFUL LASTRA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS