ACTA No. 002			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: evaluación desarrollo de los programas en el IV trimestre del año programa de formación complementaria en el área de Marketing Digital 3084295, 3084306, 3084307, 3084308, 3102147, 3127683, 3127685, Analítica de datos para procesos logísticos: 3102810, 3102811, 3102812, 3102824, indicadores críticos en contact center para campañas inbound 3127701, logistica para la comercialización de productos 3127695			
CIUDAD Y FECHA: Pereira, 11 de diciembre de 2024		**HORA INICIO:** 14:00	**HORA FIN:** 16:00
LUGAR Y/O ENLACE:		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Regional Risaralda/Centro de Comercioy Servicios	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Pertinencia del programa de formación
2. Índice de deserción
3. Proceso de certificación

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

Evaluar el desarrollo del programa de formación complementaria virtual en el área Marketing Digital 3084295, 3084306, 3084307, 3084308, 3102147, 3127683, 3127685, Analítica de datos para procesos logísticos: 3102810, 3102811, 3102812, 3102824, indicadores críticos en contact center para campañas inbound 3127701, logistica para la comercialización de productos 3127695

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Pertinencia del programa de formación

Los programas de formación complementaria virtual orientadas en el IV periodo del año 2024, cuentan con una amplia demanda por profesionales, aprendices, empresarios y usuarios que desean ampliar sus conocimientos y fortalecer sus perfiles profesionales y laborales, debido a que estan a fin a las tendencias del mercado en la implementación de nuevas estrategias en entornos digitales, que permiten potencializar las marcas en los nuevos retos a nivel de marketing digital; por otra parte la administración de inventarios es una pieza fundamental en las diferentes industrias para optimizar los recursos y tener una rotación optima de los productos y que a su vez potencialice la cadena de valor de las empresas; por último, la analítica de datos aporta conocimientos relevantes en el diseño de procesos logísticos.

El curso virtual de Marketing Digital es crucial en el entorno empresarial actual debido al crecimiento exponencial del comercio electrónico y la influencia de las plataformas digitales en el comportamiento del consumidor. En un mundo donde la mayoría de las interacciones y decisiones de compra se realizan en línea, entender las estrategias de marketing digital permite a los profesionales crear campañas efectivas que capturen y retengan la atención de los consumidores. Además, las herramientas y técnicas de marketing digital, como SEO, SEM, redes sociales y análisis web, son esenciales para mejorar la visibilidad de las marcas y medir el impacto de las campañas. La capacidad de adaptar estrategias basadas en datos y tendencias emergentes es fundamental para mantener una ventaja competitiva.

El curso virtual de Analítica de Datos es esencial en la era de la información, donde la toma de decisiones

basadas en datos se ha convertido en una ventaja competitiva clave. Las organizaciones necesitan analizar grandes volúmenes de datos para obtener información valiosa que les permita identificar tendencias, prever demandas y tomar decisiones estratégicas informadas. Este curso proporciona habilidades en el uso de herramientas y técnicas de análisis de datos, desde la recolección y limpieza de datos hasta la interpretación y visualización de resultados. La capacidad de transformar datos en insights útiles no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también impulsa la innovación y la competitividad en un entorno empresarial cada vez más orientado a los datos.

El curso de Logística para la Comercialización de Productos suministra información relevante para la construcción de procesos en la comercialización de productos perecederos. Además, aporta conocimientos sobre el manejo de los diferentes medios y modos de transporte, permitiendo seleccionar de forma estratégica los más adecuados para la empresa.

El curso de Indicadores Críticos en Contact Center para Campañas Inbound tiene gran pertinencia, ya que permite comprender las formas de medición en la gestión de un centro de contacto. Este enfoque incluye las acciones de cada uno de los asesores que interactúan directamente con los usuarios, ofreciendo soluciones efectivas y adecuadas

2. Índice de deserción

Marketing Digital

- 3084295 - 75%
- 3084306 - 69%
- 3084307 - 73%
- 3084308 - 70%
- 3127683 - 74%
- 3127685 - 64%

Analítica de datos para procesos logísticos

- 3102810 - 79%
- 3102811 - 79%
- 3102812 - 78%
- 3102824 - 83%

Indicadores críticos en contact center para campañas inbound

- 3127701 - 93%

Logistica para la comercialización de productos

- 3127695 - 46%

Total, Promedio Deserción del Programa Marketing Digital: 71%
Total, Promedio Deserción del Programa Analítica de datos para procesos logísticos: 79%
Total, Promedio Deserción del Programa Indicadores críticos en contact center para campañas inbound: 93%
Total, Promedio Deserción del Programa Logistica para la comercialización de productos: 46%

3. Estrategias de retención utilizadas

Se realiza envio de correos electrónicos reforzando el ingreso a la plataforma, ampliación de fechas de entrega de evidencias, sesiones adicionales de explicación de contenidos y evidencia, se realiza envio de correos a los aprendices que nos realizaron conexión a la formación y atención dirigida por

correos personalizados a las dudas de cada aprendiz.

Por otro lado, se da seguimiento al foro de dudas e inquietudes para fortalecer los requerimientos de los aprendices, por último, se realiza publicaciones frecuentes en el módulo de anuncios comunicando las oportunidades para presentación de las evidencias correspondientes.

4. Recomendaciones para el Diseño

Los programas de formación de Marketing Digital, Indicadores críticos en contact center para campañas inbound, Logistica para la comercialización de productos, son muy dinámicos y atractivos, pero no permite al aprendiz descargar el material de formación, para que él pueda consultar las temáticas, debe necesariamente estar conectado a la plataforma, lo que genera un gasto de datos, para los que trabajan desde el celular, se debería considerar la opción de permitir que el material se descargue al igual que la guía de aprendizaje.

Otras observaciones: Se espera haya mejoras en la conectividad y acceso a la plataforma Zajuna, mayor rapidez en el uso de la interfaz, para que los aprendices se vuelvan a motivar a trabajar en el aplicativo. Puesto que es una plataforma amigable y de fácil manejo.

CONCLUSIONES

- El programa de formación es pertinente para la región, dada la amplia oferta de empleo en estaárea.
- A pesar de que muchos aspirantes nunca han realizado un curso virtual complementario, se realiza la respectiva inducción al manejo de zajuna, y las indicaciones para el desarrollo de cada semana de formación, donde van adquiriendo destreza y compromiso por el aprendizaje autónomo.
- Se cuenta con un número alto de aprendices que se inscriben, pero nunca logran ingresar a la formación lo que afecta el indicador de deserción de cada formación.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Se realizó el seguimiento para lograr mayor cantidad de aprendices certificados, se enfocó mucho en el manejo y uso del aplicativo y se resaltó la importancia de aprovechar el material de formación para aplicarlo en sus funciones laborales.	LILIANA MARCELA NARANJO GARCÍA	Diciembre 2024	

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Liliana Marcela Naranjo García	Regional Risaralda/Centro de Comercioy Servicios	**Si**	**N/A**	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS