	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral PROYECTO FORMATIVO	Versión: 02 Código: GFPI-F-016

1. Información básica del proyecto

Cód. Proyecto SOFIA:	**1950525**	**Cód. Programa S**	**631101**	**Versión del Programa:**	**2**	**Fichas asociadas:**	

1.1 Centro de Formación:	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS		**1.2 Regional:**	**BOLIVAR**	
1.3 Nombre del proyecto:	Desarrollo del proceso de venta en empresas de la región				
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	TECNICO EN ASESORIA COMERCIAL				
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	15 MESES				
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR - RED COMERCIO Y VENTAS - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA				
1.7 Palabras claves de búsqueda :	Plan de acción, exhibición, venta, productos, servicios, publicidad, consumidor, cliente, atención, segmentación, negociar, asesoria, comercial				
1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	49	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	**6**	
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto	**20**	
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	**23**	

2. Estructura del Proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

La globalización y la apertura de los mercados han propiciado cambios en las empresas Colombianas, la inserción de nuevos competidores en el comercio minorista, tiendas de descuentos duro, entretenimiento, calzado, ropa y negocios de conveniencia, entre otros; dinamiza el mercado y lo vuelve cada vez más competitivo. De acuerdo con un estudio realizado por Fedesarrollo en el 2018 "los sectores de comercio y servicios tendrían un comportamiento similar observado en 2017, con una tasa de crecimiento de 2% cada uno". No obstante, Fedesarrollo argumenta que este comportamiento podría verse afectado durante los primeros meses del año en registros negativos basados en la confianza del consumidor, el incremento del IVA, la caída de la demanda y el aumento de las tasas de interés de los créditos de consumo; lo que se ve reflejado en bajos niveles de calidad en el servicio, disminución en la capacidad de negociación y baja en la eficiencia y productividad, conllevando a que se pierda las ventajas competitivas que se habían logrado hasta el momento, por lo que se requiere dinamizar el sector para lograr un mayor posicionamiento de las empresas colombianas. Por lo anterior se plantea el interrogante: ¿De qué manera se dinamiza el area comercial de acuerdo a las condiciones del mercado y las políticas de las empresas para ser competitivos?

2.2 Justificación del proyecto

Las empresas Colombianas actualmente compiten en mercados globalizados con estrategias fuertes de comercialización es por esto que necesitan diferenciarse para ser competitivas a nivel local, regional y nacional. Para el desarrollo de este proyecto es necesario que las empresas que venden productos y servicios en Colombia opten por desarrollar estrategias comerciales para la dinamización de su área comercial, en aspectos como el mejoramiento de la experiencia del usuario, apertura de mercados segmentados y planeación de las ventas, por esto es necesario capacitar al talento humano de las organizaciones para lograr rentabilidad, posicionamiento, eficiencia y productividad en las ventas.

2.3 Objetivo general

Desarrollar el proceso de venta en empresas de la región de acuerdo con condiciones del mercado y las políticas de la empresa

2.4 Objetivos específicos:

Caracterizar los clientes de acuerdo a los productos o servicios que ofrece la organización

Elaborar propuesta comercial teniendo en cuenta las condiciones del mercado y políticas de la empresa

Realizar actividades de venta en el mercado según propuesta comercial

Evaluar los resultados del proceso de venta teniendo en cuenta los niveles de satisfacción de los clientes

2.5 Alcance

2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices del programa tecnico en asesoria comercial, organizaciones con y sin ánimo de lucro, personas naturales o jurídicas	
2.5.2 Impacto	**Social:**	Mejoramiento en la calidad de vida del talento humano de las organizaciones
	Económico:	Aumento en las ventas, generando beneficios a las empresas y jalonando la economía regional
	Ambiental:	Disminuir la utilización de productos que afecten y deterioren el medio ambiente
	Tecnológico:	La adecuada utilización de tecnologías de la información y la comunicación aplicadas al mercadeo y ventas

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución:

Resistencia por parte de los empresarios a adoptar nuevas tendencias y retos del mercado

Ambientes de aprendizaje simulados apropiados, que faciliten la formación del programa

2.5.4. Productos o resultados del proyecto:

Caracterización de clientes

Propuesta comercial

Evento promocional

Informe de resultados de seguimiento al cliente

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica

El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	SI
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI

2.7 Valoración Productiva

Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	SI

3. PLANEACION DEL PROYECTO

3.1 FASES DEL PROYECTO	3.2 ACTIVIDADES DEL PROYECTO:	3.3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE TECNICO (a partir del programa de formación)		3.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE COMPONENTE SOCIAL	
		Código	Denominación	Código	Denominación
INDUCCIÓN	**1. Contextualizar la formación profesional integral, de acuerdo con la política institucional**			24020153001	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
ANALISIS	**2. Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado seleccionado**	26010103301	Seleccionar los criterios para la caracterización de clientes potenciales de acuerdo con segmento de mercado	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.
		26010103302	Prospectar clientes potenciales según el producto o servicio de la organización	24020152801	Identificar situaciones problemáticas asociadas a sus necesidades de contexto aplicando procedimientos matemáticos
				24020152802	Plantear problemas aritméticos, geométricos y métricos de acuerdo con los contextos productivo y social
				24020152803	Solucionar problemas del entorno productivo y social aplicando principios matemáticos
				24020152804	Verificar los resultados de los procedimientos matemáticos conforme con los requerimientos de los diferentes contextos
				22050104601	Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de acuerdo con las necesidades identificadas
				22050104602	Usar herramientas TIC, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares
				22050104603	Verificar los resultados obtenidos, de acuerdo con los requerimientos
				22050104604	Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada
				24020250101	Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida
				24020250102	Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida.
PLANEACIÓN	**3. Realizar propuesta comercial que responda a las necesidades y expectativas**	26010104701	Estructurar propuesta comercial del producto y servicio de acuerdo con el mercado objetivo	22020150101	Describir los niveles de organización biológica según el entorno productivo y social.
				22020150102	Interpretar las interrelaciones entre los niveles de organización biológica según el entorno productivo y social.
				22020150103	Identificar situaciones del entorno productivo y social mediante la aplicación de principios y conceptos de biología.
				22020150104	Verificar la aplicación de fundamentos de la biología en la resolución de situaciones problemáticas de acuerdo con el entorno productivo y social.

PLANEACIÓN	de los clientes según las políticas de la organización			24020152601	Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz		
				24020152602	Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social		
				24020152603	Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente		
				24020152604	Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos		
EJECUCIÓN	4. Vender productos y servicios teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes	26010104702	Efectuar la venta cumpliendo con políticas de la organización	24020152401	Interpretar el sentido de la comunicación como medio de expresión social, cultural, laboral y artística		
				24020152402	Decodificar mensajes comunicativos en situaciones de la vida social y laboral, teniendo en cuenta el contexto de la comunicación		
				24020152403	Validar la importancia de los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad		
				24020152404	Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto		
				22060150101	Interpretar los problemas ambientales y de SST teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social		
				22060150102	Efectuar las acciones para la prevención y control de la problemática ambiental y de SST, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización		
				22060150103	Verificar las condiciones ambientales y de SST acorde con los lineamientos establecidos para el área de desempeño laboral		
				22060150104	Reportar las condiciones y actos que afecten la protección del medio ambiente y la SST, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el contexto organizacional y social		
				24020250103	Participar en intercambios conversacionales básicos en forma oral y escrita en inglés en diferentes situaciones sociales tanto en la cotidianidad como en experiencias pasadas		
EVALUACIÓN	5. Verificar los resultados del informe de seguimiento a clientes teniendo en cuenta requerimientos de la organización	26010103401	Determinar acciones postventa a partir de la experiencia de servicio	23010150701	Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social		
		26010103402	Ejecutar acciones postventa de acuerdo con políticas de la organización	23010150702	Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene		
				23010150703	Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social		
				23010150704	Implementar un plan de Ergonomía y Pausas Activas según las características de la función productiva		
				21020150101	Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo		
				21020150102	Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales		
				21020150103	Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital		
				21020150104	Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza		
				24020250104	Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato así como de experiencias pasadas		
				24020250105	Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano		
				24020250106	Poner en práctica vocabulario básico y expresiones comunes de su área ocupacional en contextos específicos de su trabajo por medio del uso de frases sencillas en forma oral y escrita		
PRODUCTIVA	6. Aplicar los conocimientos en contextos reales del sector productivo				Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de autogestión		

3.5 Organización del proyecto			
3.5.1 No. Instructores requeridos	15	**3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto**	**35**

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal en ventas. Capacidad para 36 personas, Mesas y Sillas ergonómicas. Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente

3.7 RECURSOS ESTIMADOS

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN (Horas)	Materiales de formación devolutivos: (Equipos/Herramientas)		Materiales de formación (consumibles)		Talento Humano (Instructores)		AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS
		Descripción	Cantidad	Descripción	Cantidad	Especialidad	Cantidad	ESCENARIO (Aula, Laboratorio, taller, unidad porductiva) y y elementos y condiciones de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente
1. Contextualizar la formación profesional integral, de acuerdo con la política institucional	48	Computadores Televisor Impresora Laser Tablero Acrílico	36 1 1 1	Marcadores Borrables Resma Papel tamaño carta	2 1	Instructor competencias claves y transversales, Instructor Tecnico, Profesional de desarrollo humano, Equipo de bienestar y liderazgo al aprendiz	1	Capacidad para 36 personas, Mesas y Sillas ergonómicas Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente
2. Caracterizar clientes potenciales teniendo en cuenta el segmento de mercado seleccionado	384	Computadores Televisor Impresora Laser Tablero Acrílico	36 1 1 1	Memoria USB Marcador Borrables Resma de papel tamaño carta Resma de papel tamaño oficio Pos it Borrador para tablero	36 2 2 2 36 1	Alternativa 1 Tecnólogo en mercadeo, gestión de mercados, gestión Empresarial, Dirección de Ventas Alternativa 2 Titulo Profesional universitario Ingeniero de Mercados, Administración de Empresas, Mercadólogo, Profesional en Mercadeo y Publicidad Instructor Emprendimiento Instructor Matematica Instructor Tic	1	Capacidad para 36 personas, Mesas y Sillas ergonómicas Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente
3. Realizar propuesta comercial que responda a las necesidades y expectativas de los clientes según las políticas de la organización	240	Computadores Televisor Impresora Laser Tablero Acrílico		Marcador Borrables Resma de papel tamaño carta Resma de papel tamaño oficio Borrador para tablero Gancho Clip Resaltadores Sacapunta Borrador Regla Lapiz	3 2 2 1 36 36 36 100 36 48	Alternativa 1 Tecnólogo en mercadeo, gestión de mercados, gestión Empresarial, Dirección de Ventas Alternativa 2 Titulo Profesional universitario Ingeniero de Mercados, Administración de Empresas, Mercadólogo, Profesional en Mercadeo y Publicidad Instructor Fisica Instructor Etica	1	Capacidad para 36 personas, Mesas y Sillas ergonómicas Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente
4. Vender productos y servicios teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes	288	Computadores Televisor Impresora Laser Tablero Acrílico	36 1 1 1	Marcadores Borrables Carpeta Ganchos Legajadores Cosedora Perforadora Lapicero	2 36 36 36 36	Alternativa 1 Tecnólogo en mercadeo, gestión de mercados, gestión Empresarial, Dirección de Ventas Alternativa 2 Titulo Profesional universitario Ingeniero de Mercados, Administración de Empresas, Mercadólogo, Profesional en Mercadeo y Publicidad Instructor Comunicación Instructor Salud y Medio Ambiente Instructor Bilinguismo	1	Capacidad para 36 personas, Mesas y Sillas ergonómicas Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente

5. Verificar los resultados del informe de seguimiento a clientes teniendo en cuenta requerimientos de la organización	384	Computadores Televisor Impresora Laser Tablero Acrílico	36 1 1 1	Marcador Borrables Resma de papel tamaño carta Resma de papel tamaño oficio Sobre manila tamaño carta Sobre manila tamaño oficio Borrador para tablero Lapicero Fomy Papel Iris	3 2 2 36 36 1 36 36 36	Alternativa 1 Tecnólogo en mercadeo, gestión de mercados, gestión Empresarial, Dirección de Ventas Alternativa 2 Titulo Profesional universitario Ingeniero de Mercados, Administración de Empresas, Mercadólogo, Profesional en Mercadeo y Publicidad Instructor Actividad fisica Instructor Derechos Trabajo Instructor Bilinguismo	1	Capacidad para 36 personas, Mesas y Sillas ergonómicas Ambientes simulados o reales para el entrenamiento del personal Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente
6. Aplicar los conocimientos en contextos reales del sector productivo	864					Instructor Valoración etapa productiva	1	Empresas

3.7.1 DETALLE DE LOS RECURSOS ESTIMADOS

HERRAMIENTAS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CODIGO ORIONS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL (por grupo de 30 aprendices)	FUENTE RECURSO
Vitrinas de Exhibición			3	500000	$ 1.500.000	COMPRA
Gondolas de exhibición 180 x 90 x 77			3	600000	$ 1.800.000	COMPRA
Muebles exhibidores tipo Isla			3	600000	$ 1.800.000	COMPRA
Muebles Punto de Pago			2	2000000	$ 4.000.000	COMPRA
Ganchera y Cross			2	200000	$ 400.000	COMPRA
Cajas Registradoras			1	1800000	$ 1.800.000	COMPRA
TOTAL					**$ 11.300.000**	

EQUIPOS (Materiales de formación devolutivos)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
Computadores	Unidad	36	$ 1.800.000,00	$ 64.800.000	INVENTARIO
Televisor Smart TV con salida HDMI	Unidad	1	$ 2.000.000,00	$ 2.000.000	INVENTARIO
Impresora Laser	Unidad	1	$ 300.000,00	$ 300.000	INVENTARIO
Tablero Acrílico	Unidad	1	$ 500.000,00	$ 500.000	INVENTARIO
TOTAL				**$ 67.600.000**	

MATERIALES (consumibles)	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTE RECURSO
Memoria USB	Unidad	36	$ 20.000,00	$ 720.000,00	COMPRA
Marcador Borrables	Unidad	12	$ 2.000,00	$ 24.000,00	COMPRA
Resma de papel tamaño carta	Resma	7	$ 12.000,00	$ 84.000,00	COMPRA
Resma de papel tamaño oficio	Resma	6	$ 12.000,00	$ 72.000,00	COMPRA
Sobre manila tamaño carta	Unidad	36	$ 500,00	$ 18.000,00	COMPRA
Sobre manila tamaño oficio	Unidad	36	$ 500,00	$ 18.000,00	COMPRA
Post-it	Paquete	36	$ 2.500,00	$ 90.000,00	COMPRA
Borrador para tablero	Unidad	3	$ 3.000,00	$ 9.000,00	COMPRA
Carpeta	Unidad	36	$ 3.000,00	$ 108.000,00	COMPRA
Ganchos legajadores	Unidad	36	$ 500,00	$ 18.000,00	COMPRA
Gancho clip	Unidad	36	$ 2.000,00	$ 72.000,00	COMPRA
Resaltadores	Unidad	36	$ 1.600,00	$ 57.600,00	COMPRA
Cosedora	Unidad	36	$ 10.000,00	$ 360.000,00	COMPRA
Perforadora	Unidad	36	$ 10.000,00	$ 360.000,00	COMPRA
Lapicero	Unidad	72	$ 2.000,00	$ 144.000,00	COMPRA
Sacapuntas	Unidad	36	$ 1.000,00	$ 36.000,00	COMPRA
Borrador nata	Cajax100	1	$ 15.000,00	$ 15.000,00	COMPRA
Regla	Unidad	36	$ 1.500,00	$ 54.000,00	COMPRA
Lápiz	Cajax12	4	$ 12.000,00	$ 48.000,00	COMPRA
Fomy	Unidad	36	$ 5.000,00	$ 180.000,00	COMPRA
Papel Iris	Unidad	36	$ 3.000,00	$ 108.000,00	COMPRA
VALOR				**$ 2.595.600**	

4.RUBROS PRESUPUESTALES

	VALOR	RUBRO PRESUPUESTAL POR EL QUE SE FINANCIARÍA EL PROYECTO
Equipos	$ 67.600.000	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
Herramientas	$ 11.300.000	COMPRA MAQUINARIA EQUIPO
Talento Humano	$ 57.000.000	CONTRATACION INSTRUCTORES
Materiales de Formación	$ 2.595.600	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
TOTAL	**$ 138.495.600**	

5. EQUIPO QUE PARTICIPÓ EN LA FORMULACIÓN DEL PROYECTO

NOMBRE	DOC IDENTIDAD	ESPECIALIDAD	NOMBRE CENTRO	REGIONAL
JAVIER DEL CARMEN MARTÍNEZ PÉREZ	73073535	INSTRUCTOR TECNICO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	BOLIVAR
SOL MAGALY CASTILLA LOZANO	65741206	INSTRUCTOR TECNICO	CENTRO DE LA INDUSTRIA LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS	HUILA
CLAUDIA JULIANA LEON PINTO	37546401	INSTRUCTOR TECNICO	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS	SANTANDER
JOSE LUIS CASTAÑO	75070102	FORMADOR DE FORMADORES	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	CALDAS
IVAN VELEZ VILLEGAS	7541390	GESTOR RED COMERCIO Y VENTAS	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	QUINDIO