Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2024

CUARTO INFORME DE VISITA A LAS ACCIONES DE FORMACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONVENIO

Conviniente	COOPERATIVA NACIONAL DE DROGUISTAS DETALLISTAS - COOPIDROGAS
NIT	860.026.123-0
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6821247 DE 2024.
Nombre de la acción formativa	AF3 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.
Modalidad	PRESENCIAL
Grupo	2
Unidad temática	UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS
Tipo de evento formativo	CONFERENCIA
Metodología	TEÓRICO-PRÁCTICO
Lugar de ejecución	CALLE 80 #28A - 5- FINCOMERCIO - BOGOTA
Fecha de visita	27 DE NOVIEMBRE DE 2024
Hora de la visita	9:00 AM – 1:00 PM
Interventor académico	Stephany Osorio Caballero
Interventor que realiza la visita	Sergio Eduardo Montenegro Vásquez

La Interventoría de la Universidad de Antioquia, en cumplimiento del objeto del **contrato de interventoría n.° CO1.PCCNTR.6836437 de 2024,** el cual consiste en prestar los servicios de interventoría técnica, administrativa, jurídica, financiera, contable de los convenios suscritos como resultado de la convocatoria **DG – 0001 de 2024**, del Programa de Formación Continua Especializada, al convenio suscrito entre el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y COOPERATIVA NACIONAL DE DROGUISTAS DETALLISTAS - COOPIDROGAS, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

Nombre: ANA MARIA GODINEZ GONZALEZ
Identificación: pasaporte N.° 25.363.397

2. OBJETIVOS DE LA VISITA

- Verificar el cumplimiento de las actividades de capacitación programadas en los cronogramas aprobados por la Interventoría.

- Verificar las condiciones y los recursos, físicos o digitales, empleados en el desarrollo de la (s) actividad (es) de capacitación.

A continuación, se presentan los resultados de la visita de campo efectuada a la acción de formación:

3. DESARROLLO DE LA VISITA

3.1 Detalles de la acción de formación

La Interventoría verificó la realización de una sesión académica de 4 horas efectuada a la **VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS**, correspondiente a la ejecución de la conferencia que se realizó de manera presencial en la calle 80 #28 A – 5 – Fincomercio - Bogotá, el día 27 de noviembre de 2024 en el horario de 9:00 am a 1:00 pm.

Las unidades temáticas desarrolladas corresponden a la UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS, de acuerdo con lo verificado en la visita, se evidencia que se desarrolló las temáticas correspondientes.

Las fechas y horarios constatados por la Interventoría corresponden a los establecido en el cronograma aprobado, y que cumplen con el requisito del modelo de aprendizaje que indica cuatro (4) horas teóricas y/o teórico prácticas, propiciando la continuidad de los procesos de transformación digital para el aprendizaje rápido y la efectividad de los resultados a la hora de aplicar lo aprendido.

La sesión académica verificada fue realizada de manera adecuada en un mismo espacio para los 62 beneficiarios la cual fue dinámica a través de la exposición teórica. Lo anterior de conformidad a lo establecido en los pliegos de condiciones de la convocatoria para este tipo de modelo de aprendizaje.

3.2 Uso de imagen institucional del SENA

La Interventoría pudo evidenciar el uso de la imagen institucional del SENA, en las diapositivas que utilizó el docente para la exposición de la temática, el pendón utilizado en la formación y en el material de formación suministrado por el conviniente. Las cuales corresponden a las aprobadas por el SENA.

3.3 Gratuidad de la formación

La sesión académica inició con la presentación del Jingle. De igual forma en las diapositivas y material de formación se evidencia la frase que “Las acciones de

formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG-0001 de 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios."

De igual forma en las encuestas diligenciadas se observa que ninguno de los beneficiarios respondió haber cancelado valor alguno por recibir la capacitación.

3.4 Beneficiarios

El número de beneficiarios esperados de acuerdo con el cronograma y la propuesta aprobada corresponde a 60, durante la visita se encontraron 62 beneficiarios, la población pertenece a áreas funcionales de servicio al cliente y ventas, con nivel operativo.

3.5 Capacitador

El docente a cargo de la sesión formativa es ANA MARIA GODINEZ GONZALEZ identificado con pasaporte N° 25.363.397, la cual fue aprobada por la interventoría y coincide con el registrado en el cronograma del proyecto.

Durante su exposición se observó seguridad y buen manejo del tema, además de versatilidad en su método de enseñanza, manteniendo la atención y propiciando constantemente la participación de los beneficiarios, la tutora contaba con el carnet que la identificaba como capacitadora.

3.6 Material de formación

El material de formación propuesto y aprobado para esta acción de formación es:

"En esta acción de formación no cuenta con material de formación como libro, cartilla, folleto el cual debe cumplir con la normatividad vigente en cuanto a propiedad intelectual."

En esta oportunidad no se hace la respectiva evaluación al material de formación AF3 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ya que para esta acción no se desarrolló y no se hizo necesario realizar algún apoyo visual en físico.

4. CONDICIONES DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN

4.1 Modalidad presencial

En la visita se evidenció que las condiciones físicas del espacio donde se llevó a cabo la sesión académica son adecuadas, toda vez que el salón es amplio, cuenta

con buena iluminación y ventilación, tiene sillas cómodas y mesas para apoyo. Cuenta con equipos electrónicos para la proyección de las diapositivas, computador y sonido.

El ambiente de formación es apto para desarrollar la capacitación, toda vez que tiene las características propias para ofrecer a los beneficiarios las sesiones académicas sin ruidos, ni interrupciones.

Durante la visita se evidenció lo siguiente:

4.1.1 Ayudas y equipos para la formación: Los recursos tecnológicos utilizados para la ejecución de la acción de formación son Video Bean, computador y sonido.

4.1.2 Aulas, salones y auditorios: La capacitación se llevó a cabo en calle 80 #28 A - 5 - Fincomercio - Bogotá, el día 27 de noviembre de 2024 en el horario de 9:00 am a 1:00 pm, el cual posee las características exigidas como la facilidad de acceso, iluminación, buena ventilación y con suficiente espacio para realizar las diferentes actividades propuestas por el capacitador.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

5.1 Enfoque de la acción de formación: La visita estuvo dirigida a la verificación de la sesión académica de la acción de formación AF3 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS, donde se hizo uso adecuado de tecnologías digitales para acceder, compartir y crear conocimiento e información, relaciones interpersonales asertivas y eficaces que posibiliten resolver conjuntamente problemas de carácter laboral y social ejecutando competencias comunicativas.

Durante la sesión, se abordaron los fundamentos de la unidad temática UT1 VISIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS, realizada el día 27 de noviembre de 2024, de 9:00 am a 1:00 pm.

Este programa tiene como objetivo brindar herramientas que signifique una ventaja competitiva, mostrar cómo crear y mantener un servicio de excelencia orientado a resultados basándonos en tres directrices competitivas: El Ser, El Saber, El Hacer, transformando el servicio en los establecimientos farmacéuticos a partir de la aplicación protocolos de atención, elevando los niveles de satisfacción y fidelización de los clientes y su incursión en las nuevas tecnologías en canales de atención y comercialización, Fortaleciendo las competencias laborales del recurso humano mejorando su desempeño en las funciones relacionadas con la Atención a

clientes de manera presencial y a través de medios tecnológicos, brindando información referente al portafolio de productos y servicios del establecimiento.

Está unidad está dirigida al nivel operativo de las farmacias representado por los auxiliares de farmacia que tienen entre sus funciones brindar atención a clientes internos y externos de la droguería de manera presencial y a través de medios tecnológicos y promover el portafolio de productos y servicios.

El mayor número de funcionarios de los establecimientos farmacéuticos, pertenecen al nivel operativo, son los que están de cara al cliente y son los responsables de los momentos de verdad en el servicio, por eso es tan importante capacitarlos y fortalecerlos para que sus funciones las realicen de la mejor manera en pro del crecimiento empresarial y que de esta forma puedan adquirir habilidades tales como; atención al cliente, pensamiento crítico, comunicación asertiva para que de esta forma tomen actitudes de manejo de buenas relaciones interpersonales.

La acción de formación titulada "Visión Estratégica de los Servicios en Establecimientos Farmacéuticos" se centró en desarrollar en los participantes una comprensión profunda de la importancia de tener una visión estratégica clara en el contexto farmacéutico. A través de las unidades temáticas, los beneficiarios pudieron explorar cómo la planificación estratégica no solo optimiza los servicios en los establecimientos farmacéuticos, sino que también asegura su sostenibilidad en un mercado altamente competitivo y regulado. Durante la capacitación, se discutieron los componentes clave de una visión estratégica, que incluye la identificación de oportunidades de mejora en la atención al cliente, la gestión de inventarios, y la implementación de tecnologías innovadoras. Este enfoque permite a los establecimientos farmacéuticos adaptarse a las tendencias del sector, garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes y, al mismo tiempo, mejorar la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

Este ejercicio proporcionó a los participantes herramientas concretas para aplicar los conocimientos adquiridos en su práctica diaria. A través de métodos interactivos y estudios de caso, los beneficiarios pudieron analizar situaciones reales en las que la visión estratégica juega un papel crucial en la toma de decisiones dentro de los establecimientos farmacéuticos. Este enfoque práctico permitió que los participantes comprendieran no solo la teoría detrás de las estrategias, sino también cómo implementarlas efectivamente en su entorno laboral. Además, la capacitación contribuyó a fortalecer las competencias gerenciales y operativas, esenciales para el éxito a largo plazo en el sector farmacéutico, ayudando a los participantes a mejorar la competitividad y la calidad del servicio en sus respectivas instituciones.

6. HALLAZGOS

Durante el desarrollo de la visita no se evidenciaron hallazgos.

7. RECOMENDACIONES

Durante la visita no se generaron recomendaciones.

8. CONCLUSIONES

- El evento de formación que se dio por medio de una conferencia se desarrolló de manera presencial en calle 80 # 28 a - 5 – Fincomercio - Bogotá, el día 27 de noviembre de 2024 en el horario de 9:00 am a 1:00 pm, de acuerdo con lo programado en el cronograma general detallado, cumpliendo así con la fecha y hora. Adicionalmente se evidencio que la capacitadora es la aprobada por la Interventoría.

- La acción de formación, así como la unidad temática respectiva, corresponden a lo registrado en el cronograma detallado remitido por el conviniente.

- En los diferentes elementos gráficos se evidenció la imagen institucional del SENA y la frase que hace referencia a la gratuidad de la formación.

- La metodología utilizada en la sesión de formación se desarrolló en su componente teórico-práctico; igualmente el docente compartió diferentes conocimientos y realizó una exposición organizada y congruente de los temas impartidos permitiendo la participación constante de los beneficiarios.

- El material de formación es coherente con la temática impartida y lo establecido en el proyecto aprobado.

- Los participantes contaban con el recibido el material de formación.

- Ninguno de los participantes manifestó haber realizado pagos con recursos propios por la capacitación a la cual estaban asistiendo.

9. REGISTRO VISUAL

A continuación, se detalla el registro visual recolectado durante la visita:

Fachada del lugar donde se ejecuta la acción de formación

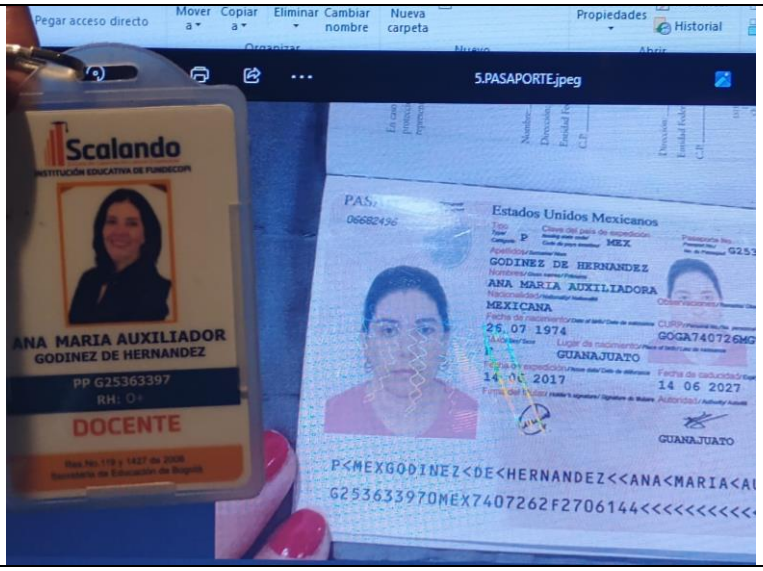


Capacitador

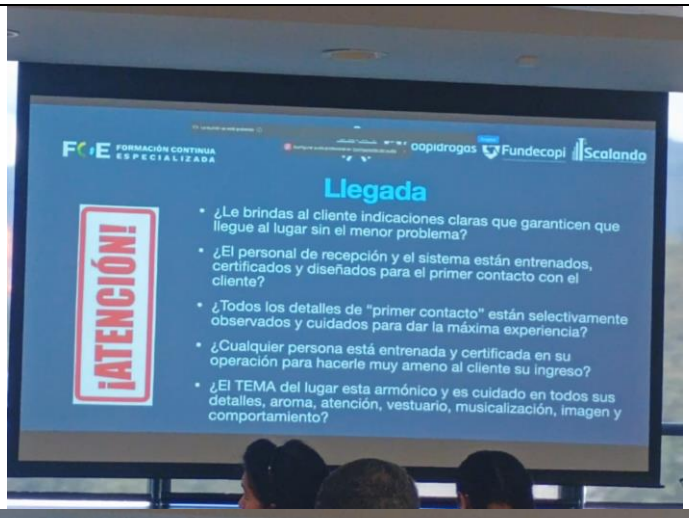


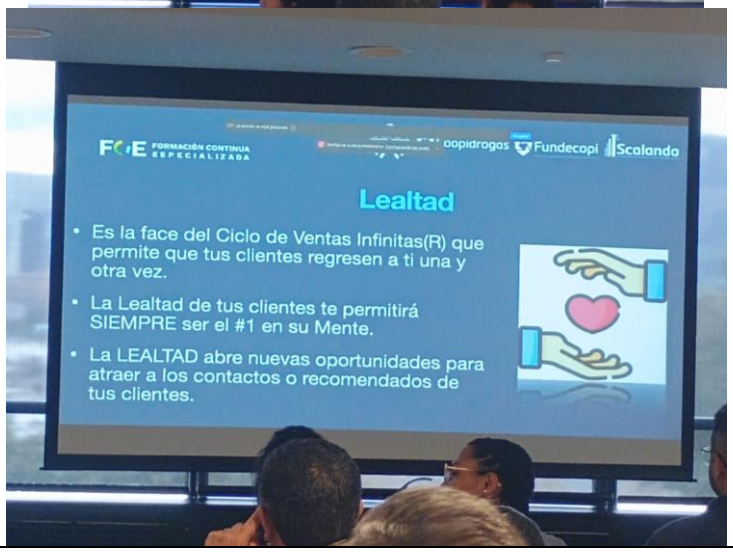


Carné y cédula del capacitador

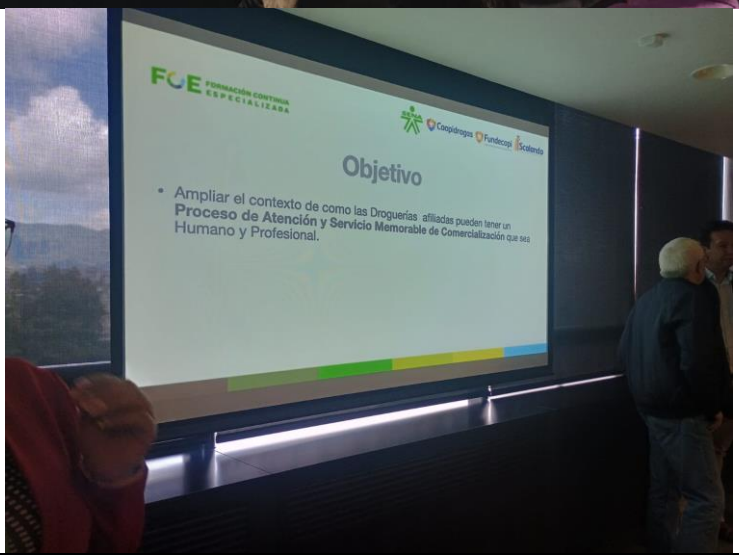


Unidad temática desarrollada en la sesión


FCE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
oopidrogas
Fundecopi
Scalando
Llegada
¡ATENCIÓN!
• ¿Le brindas al cliente indicaciones claras que garanticen que llegue al lugar sin el menor problema?
• ¿El personal de recepción y el sistema están entrenados, certificados y diseñados para el primer contacto con el cliente?
• ¿Todos los detalles de "primer contacto" están selectivamente observados y cuidados para dar la máxima experiencia?
• ¿Cualquier persona está entrenada y certificada en su operación para hacerle muy ameno al cliente su ingreso?
• ¿El TEMA del lugar esta armónico y es cuidado en todos sus detalles, aroma, atención, vestuario, musicalización, imagen y comportamiento?


FCE FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
oopidrogas
Fundecopi
Scalando
Lealtad
• Es la face del Ciclo de Ventas Infinitas(R) que permite que tus clientes regresen a ti una y otra vez.
• La Lealtad de tus clientes te permitirá SIEMPRE ser el #1 en su Mente.
• La LEALTAD abre nuevas oportunidades para atraer a los contactos o recomendados de tus clientes.


FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Coopidrogas
Fundecopi
Scalando
EJERCICIO
Escribe a info@ignius.com.mx
Solicita tu Checklist de Ciclo de Ventas Infinitas
¡Aplicate!


FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA
Coopidrogas
Fundecopi
Scalando
Objetivo
Ampliar el contexto de como las Droguerías afiliadas pueden tener un Proceso de Atención y Servicio Memorable de Comercialización que sea Humano y Profesional.



Beneficiarios asistentes a la acción de formación





Imagen institucional SENA



Ayudas y equipos







Espacio de formación (salón, sillas, etc.)





10. CONCEPTO ACADÉMICO

Desde el punto de vista pedagógico y académico, la ejecución de la acción de formación "Visión Estratégica de los Servicios en Establecimientos Farmacéuticos" cumplió con los objetivos establecidos en el cronograma aprobado. La sesión académica de 4 horas fue impartida de manera efectiva, utilizando una metodología teórico-práctica que permitió la interacción constante entre la capacitadora y los participantes. Se observó que la facilitadora, Ana María Godínez González, mostró un manejo adecuado de los contenidos y una excelente capacidad para mantener la atención de los beneficiarios, quienes pudieron participar activamente a lo largo de la jornada. La conferencia se enfocó en proporcionar herramientas clave sobre la planificación estratégica en el contexto farmacéutico, lo que permitió a los asistentes comprender cómo mejorar la atención al cliente, la gestión de inventarios y la implementación de nuevas tecnologías dentro de los establecimientos farmacéuticos.

Además, se verificó que el ambiente de formación fue adecuado, con un espacio amplio, bien iluminado, y con los recursos tecnológicos necesarios para una adecuada presentación de los contenidos, tales como video beam, computador y sonido. Estos elementos facilitaron la exposición y el aprendizaje, sin que se presentaran interrupciones o inconvenientes. Este ejercicio pedagógico se realizó de acuerdo con lo establecido en el proyecto aprobado, y el uso de la imagen institucional del SENA en las diapositivas y materiales de formación evidenció el cumplimiento de las normativas correspondientes. El material utilizado, aunque limitado a la exposición teórica, fue pertinente y alineado con los objetivos de la unidad temática, sin la necesidad de utilizar material impreso o cartillas.

En términos de la evaluación del impacto de la capacitación, se evidenció que la acción formativa cumplió su propósito de fortalecer las competencias del personal de nivel operativo en establecimientos farmacéuticos. A través de este enfoque práctico, los beneficiarios pudieron interiorizar los conceptos de visión estratégica, comunicación asertiva, y servicio al cliente, lo que les permitirá mejorar su desempeño en sus funciones diarias. La metodología aplicada, sumada a la participación activa de los asistentes, contribuyó a un aprendizaje efectivo y a la mejora de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, lo que, a largo plazo, tendrá un impacto positivo en la competitividad y calidad del servicio en sus respectivos establecimientos.

MARTHA CECILIA ÁLVAREZ OSORIO
Coordinador académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

SERGIO MONTENEGRO VASQUEZ
Interventor Académico
Proyecto Interventoría SENA
Universidad de Antioquia

Copia: Dra. Rusby Cecilia Vargas Almeida – Coordinadora del Grupo de Gestión para la Productividad y Competitividad

Proyectó: Sergio Eduardo Montenegro Vásquez – Interventor Académico
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica