Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2024

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

Conviniente	SODIMAC COLOMBIA S A - SODIMAC
NIT	800.242.106 -2
Convenio n.°	CO1.PCCNTR.6820940 de 2024
Nombre de la acción formativa	AF4 GESTIONANDO EL RETAIL Y LA OMNICANALIDAD EN ENTORNOS DE HIPERACELERACION DIGITAL
Modalidad	Presencial asistida por tecnologías - PAT
Grupo	1
Unidad temática	UT5 GESTIÓN DEL SHOPPER
Tipo de evento formativo	Curso
Metodología	Teórica - practica
Lugar de ejecución	Valle Del Cauca, Bogotá D.C, Antioquia, Cundinamarca, Sucre
Herramienta empleada	https://cesa.brightspace.com/d2l/login?noRedirect=1
Fecha de visita	12 de noviembre del 2024
Hora de la visita	7:00 a.m. hasta 1:00 p.m.
Interventor académico	David Stiven Orrego castaño
Interventor que realiza la visita	Alan Stip Fernandez Rios

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 SODIMAC COLOMBIA S A, se permite presentar el informe de la visita de campo realizada al evento de la referencia.

1. DATOS DEL CAPACITADOR

- Nombre: ROGELIO PULIDO GUTIERREZ
- Identificación: C.C. 19.400.165

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 acción de formación AF4 GESTIONANDO EL RETAIL Y LA OMNICANALIDAD EN ENTORNOS DE HIPERACELERACION DIGITAL, este tiene como objetivo desplegar mejores prácticas para la gestión del retail que permitan a los colaboradores formular e implementar estrategias orientadas a mejorar la experiencia del cliente bajo un enfoque de omnicanalidad, esto para lograr solucionar parcialmente la necesidad que se detecta. Los resultados a alcanzar con esta acción, en términos para que los trabajadores comprendan, conozcan y sean capaces entender y reconocer todos los componentes que integran la gestión de retail, entendiendo las implicaciones de la digitalización en las relaciones con clientes, proveedores y terceros para así apropiar el concepto de experiencia del cliente como un determinante fundamental en su despliegue. Incluye además como resultado, la apropiación de conceptos relacionados con la analítica de datos para apoyar el seguimiento y la reorientación de las estrategias de gestión del retail.

Se emplea tecnologías de la información y se realiza de manera sincrónica entre el capacitador, beneficiarios y la interventoría, lo cual significa que pueden interactuar en tiempos, espacios diferentes y lineales que implica la utilización de una plataforma tecnológica.

3.2. Uso de imagen institucional del SENA: Durante el desarrollo de la visita La Interventoría pudo evidenciar el uso de la imagen institucional del SENA y también en las dispositivas que estaba presentando el docente capacitador.

Adicional se evidencia el jingle en el inicio de la acción de formación.

3.3. Gratuidad de la formación: Durante la visita se evidencia la frase “Las acciones de formación ejecutadas en el marco de la convocatoria DG-0001 de 2024 son gratuitas para los trabajadores beneficiarios”, en la diapositiva final de la

presentación utilizada, dejando en claridad la gratuidad del curso y sesión realizada.

3.4. Beneficiarios: El número de asistentes esperados según el cronograma aprobado es de 30, se evidenciaron 37 usuarios conectados durante el desarrollo de la sesión, los cuales 34 corresponden a beneficiarios y los 3 restantes eran el capacitador y presentación del capacitador y la interventoría. El tipo de población beneficiaria corresponde a áreas a fines como tecnología, personas y responsabilidad social, abastecimiento, desarrollo, operaciones, financiera y comercial.

3.5. Capacitador: el capacitador Rogelio Pulido Gutiérrez con cédula de ciudadanía 19.400.165, coincide con el capacitador que se encuentra aprobado en el cronograma y también se encuentra en la base de datos de capacitadores aprobados por la interventoría. Domina con claridad y certeza el tema tratado, mantiene una buena interlocución con los beneficiarios, emplea de manera adecuada medios audiovisuales para la presentación de la temática, tiene el correcto desarrollo de los conceptos teóricos y un excelente manejo en la práctica desarrollando actividades en grupos con los beneficiarios resolviendo las temáticas implementadas para un correcto e idóneo aprendizaje.

3.6. Material de formación: Durante la visita realizada por la interventoría se evidencia que el material de formación fue entregado de forma digital por medio de los correos electrónicos antes de iniciar la acción de formación, adicional se indicó los pasos para descargarlo en la plataforma digital empleada con link https://cesa.brightspace.com/d2l/login?noRedirect=1 AF4 “gestionando el retail y la omnicanalidad en entornos de hiperaceleracion digital”. esto fue confirmado cuando el docente les indico a los beneficiarios que el material de formación ya había sido enviado a cada uno de los beneficiarios presentes.

4. CONDICIONES DEL AMBIENTE DE FORMACIÓN

Durante el desarrollo de la visita de interventoría se evidencia un buen tiempo de respuesta de la plataforma, se realiza pruebas de conexión por medio de diferentes navegadores estos se validan por medio de Chrome, Firefox, Edge; durante la sesión formativa la plataforma permite una integración de herramientas dentro del curso, se concluye que las condiciones del ambiente de formación fueron apropiadas y la conexión fue estable, facilidad de ingreso. el video era de adecuada resolución al igual que el audio, dando como resultado una eficiente reunión sincrónica entre el docente, beneficiarios y la interventoría, garantizando los resultados de formación esperados.

5. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

Enfoque de la acción de formación: la acción de formación AF4 gestionando el retail y la omnicanalidad en entornos de hiperaceleracion digital tiene enfoque a la formación en el trabajo asía acciones de formación dirigidas a trabajadores de todos los niveles ocupacionales que requieren actualizar y adquirir conocimientos, habilidades, aptitudes, técnicas y/o prácticas, necesarias para resolver con autonomía, temas relacionados con la planificación y ejecución del trabajo actual o del cargo en el que buscan desempeñarse, de tal forma que se generen mejoras en la empleabilidad, la productividad laboral y competitividad empresarial.

6. HALLAZGOS

No se evidencias desviaciones o hallazgos por parte de la interventoría

7. RECOMENDACIONES

El desarrollo de la temática fue empleado de manera idónea y correcta por lo que no se deja recomendación a la acción de formación dictada.

8. CONCLUSIONES

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

2. En los diferentes elementos gráficos se evidenció la imagen institucional del SENA

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

4. La herramienta utilizada para la sección formativa fue de fácil acceso, registro y uso además contaba con un chat que logra per interactuar con el resto del grupo y el docente

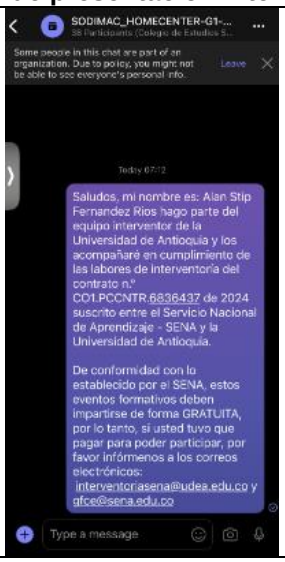
5. Durante el desarrollo de la sección se evidencia que el material de formación fue entregado al correo de los beneficiarios y adicional se indica cómo se puede realizar el descargable en la plataforma digital

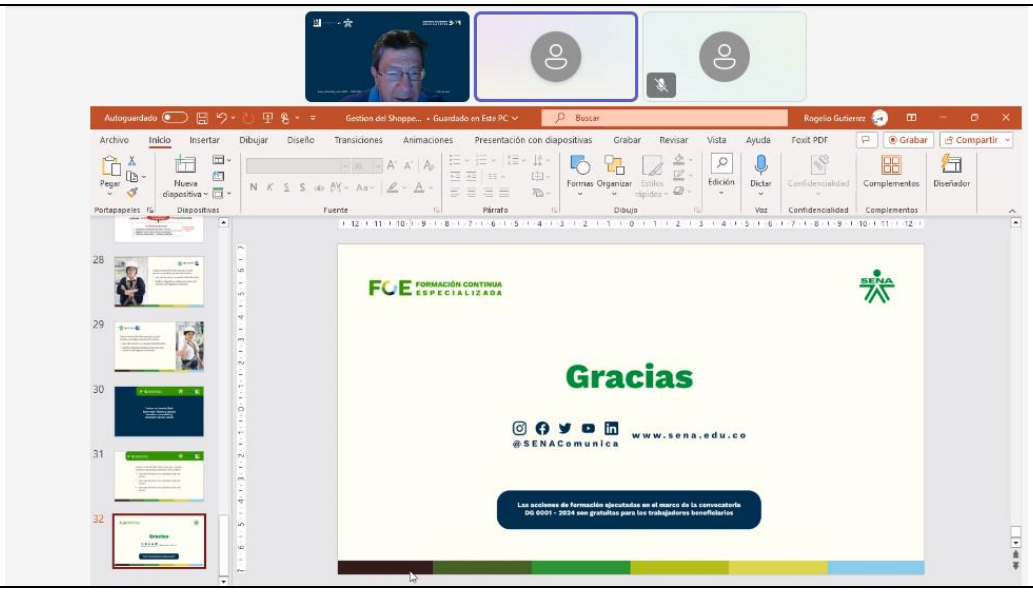
6. El capacitador ejecuto y dicto la solución de la formación respecto a la propuesta aprobada, dando un manejo efectivo y elocuente de los objetivos a impartir

7. El desarrollo de la sesión se manejó en los tiempos estipulados y aprobados en el cronograma

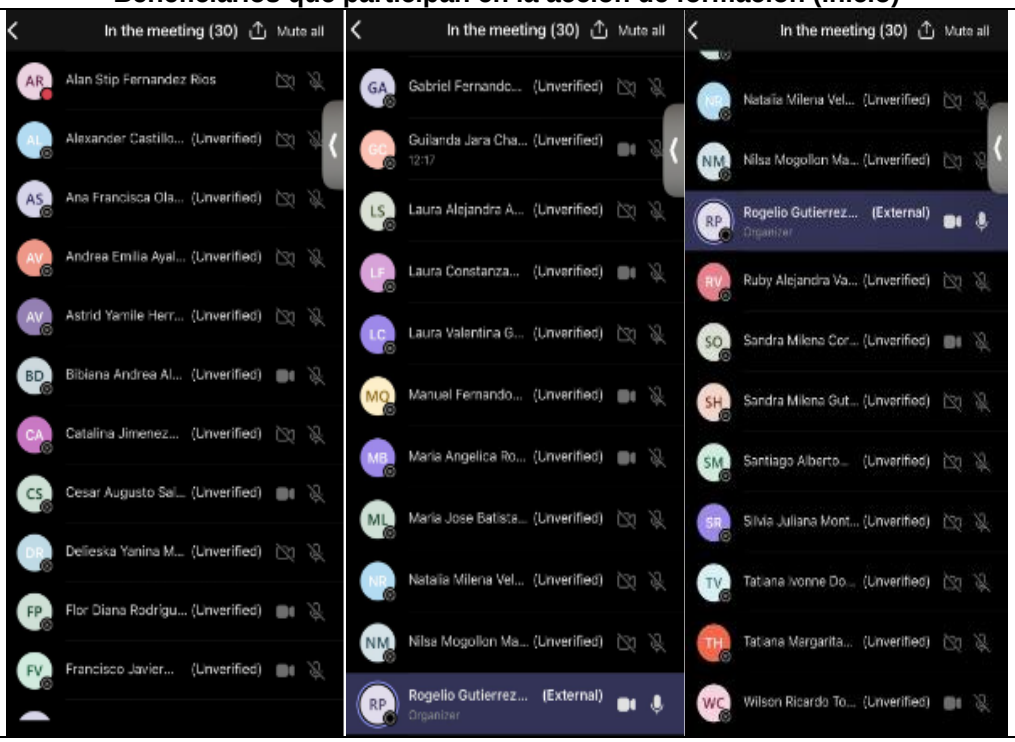
9. REGISTRO VISUAL

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

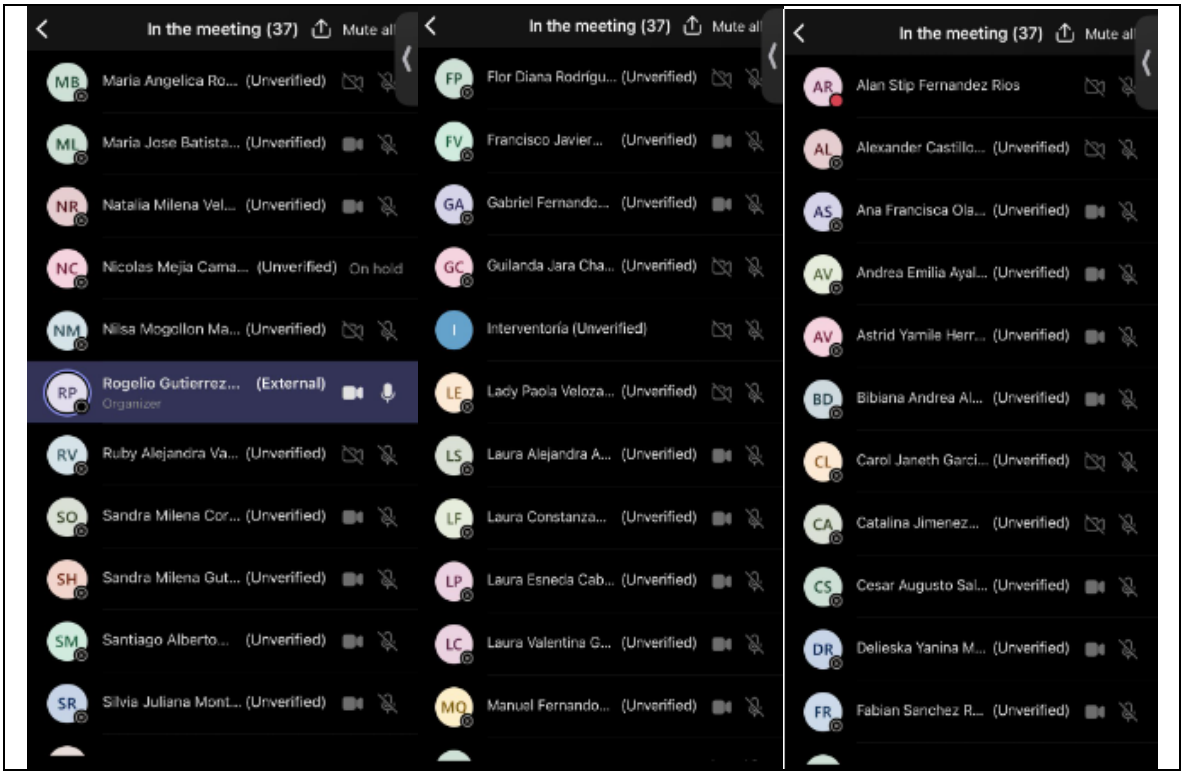
Mensaje de presentación Interventoría

Gratuidad de la acción de formación (imagen o diapositiva)

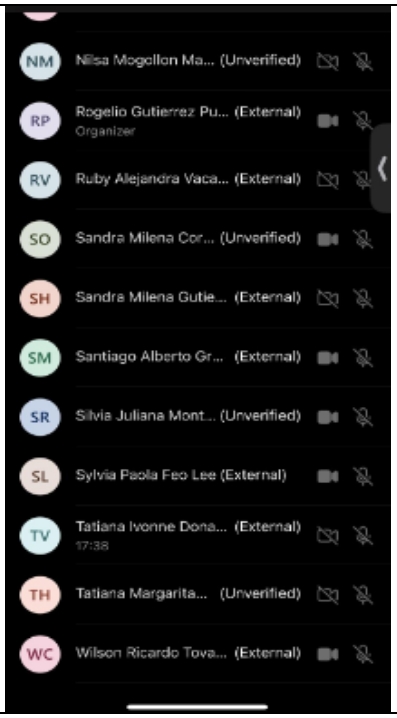


Beneficiarios que participan en la acción de formación (inicio)

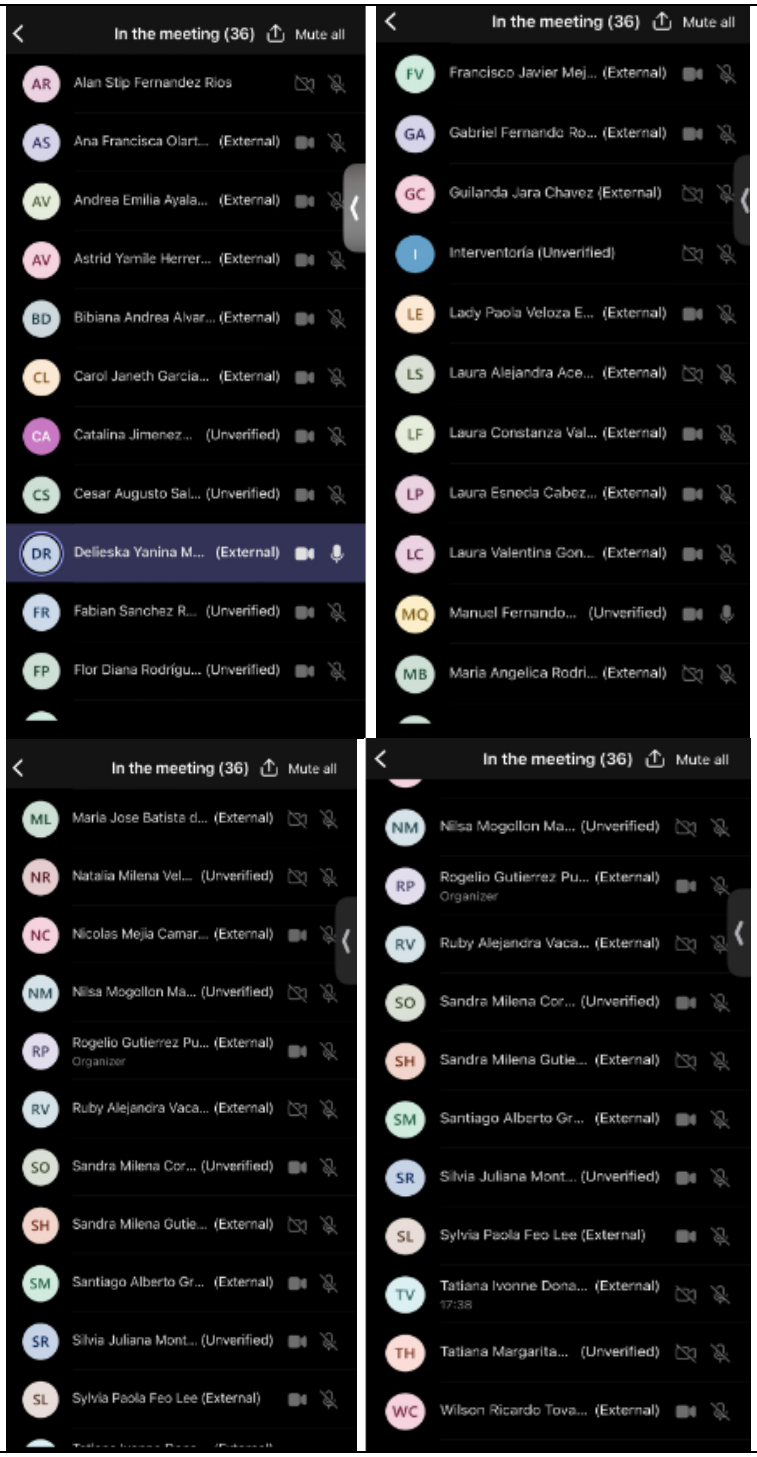


Beneficiarios que participan en la acción de formación (desarrollo)


In the meeting (37)
Mute all
Maria Angelica Ro... (Unverified)
Maria Jose Batista... (Unverified)
Natalia Milena Vel... (Unverified)
Nicolas Mejia Cama... (Unverified) On hold
Nilsa Mogollon Ma... (Unverified)
Rogelio Gutierrez... (External) Organizer
Ruby Alejandra Va... (Unverified)
Sandra Milena Cor... (Unverified)
Sandra Milena Gut... (Unverified)
Santiago Alberto... (Unverified)
Silvia Juliana Mont... (Unverified)
In the meeting (37)
Mute all
Flor Diana Rodrigu... (Unverified)
Francisco Javier... (Unverified)
Gabriel Fernando... (Unverified)
Guilanda Jara Cha... (Unverified)
Interventoría (Unverified)
Lady Paola Veloza... (Unverified)
Laura Alejandra A... (Unverified)
Laura Constanza... (Unverified)
Laura Esneda Cab... (Unverified)
Laura Valentina G... (Unverified)
Manuel Fernando... (Unverified)
In the meeting (37)
Mute all
Alan Stip Fernandez Rios
Alexander Castillo... (Unverified)
Ana Francisca Ola... (Unverified)
Andrea Emilia Ayal... (Unverified)
Astrid Yamile Herr... (Unverified)
Bibiana Andrea Al... (Unverified)
Carol Janeth Garci... (Unverified)
Catalina Jimenez... (Unverified)
Cesar Augusto Sal... (Unverified)
Delieska Yanina M... (Unverified)
Fabian Sanchez R... (Unverified)



Beneficiarios que participan en la acción de formación (cierre)


In the meeting (36)
Mute all
Alan Stip Fernandez Rios
Ana Francisca Olart... (External)
Andrea Emilia Ayala... (External)
Astrid Yamile Herrer... (External)
Bibiana Andrea Alvar... (External)
Carol Janeth Garcia... (External)
Catalina Jimenez... (Unverified)
Cesar Augusto Sal... (Unverified)
Delieska Yanina M... (External)
Fabian Sanchez R... (Unverified)
Flor Diana Rodrigu... (Unverified)
Francisco Javier Mej... (External)
Gabriel Fernando Ro... (External)
Guilanda Jara Chavez (External)
Interventoría (Unverified)
Lady Paola Veloza E... (External)
Laura Alejandra Ace... (External)
Laura Constanza Val... (External)
Laura Esneda Cabez... (External)
Laura Valentina Gon... (External)
Manuel Fernando... (Unverified)
Maria Angelica Rodri... (External)
Maria Jose Batista d... (External)
Natalia Milena Vel... (Unverified)
Nicolas Mejia Camar... (External)
Nilsa Mogollon Ma... (Unverified)
Rogelio Gutierrez Pu... (External)
Organizer
Ruby Alejandra Vaca... (External)
Sandra Milena Cor... (Unverified)
Sandra Milena Gutie... (External)
Santiago Alberto Gr... (External)
Silvia Juliana Mont... (Unverified)
Sylvia Paola Feo Lee (External)
Tatiana Ivonne Dona... (External)
17:38
Tatiana Margarita... (Unverified)
Wilson Ricardo Tova... (External)

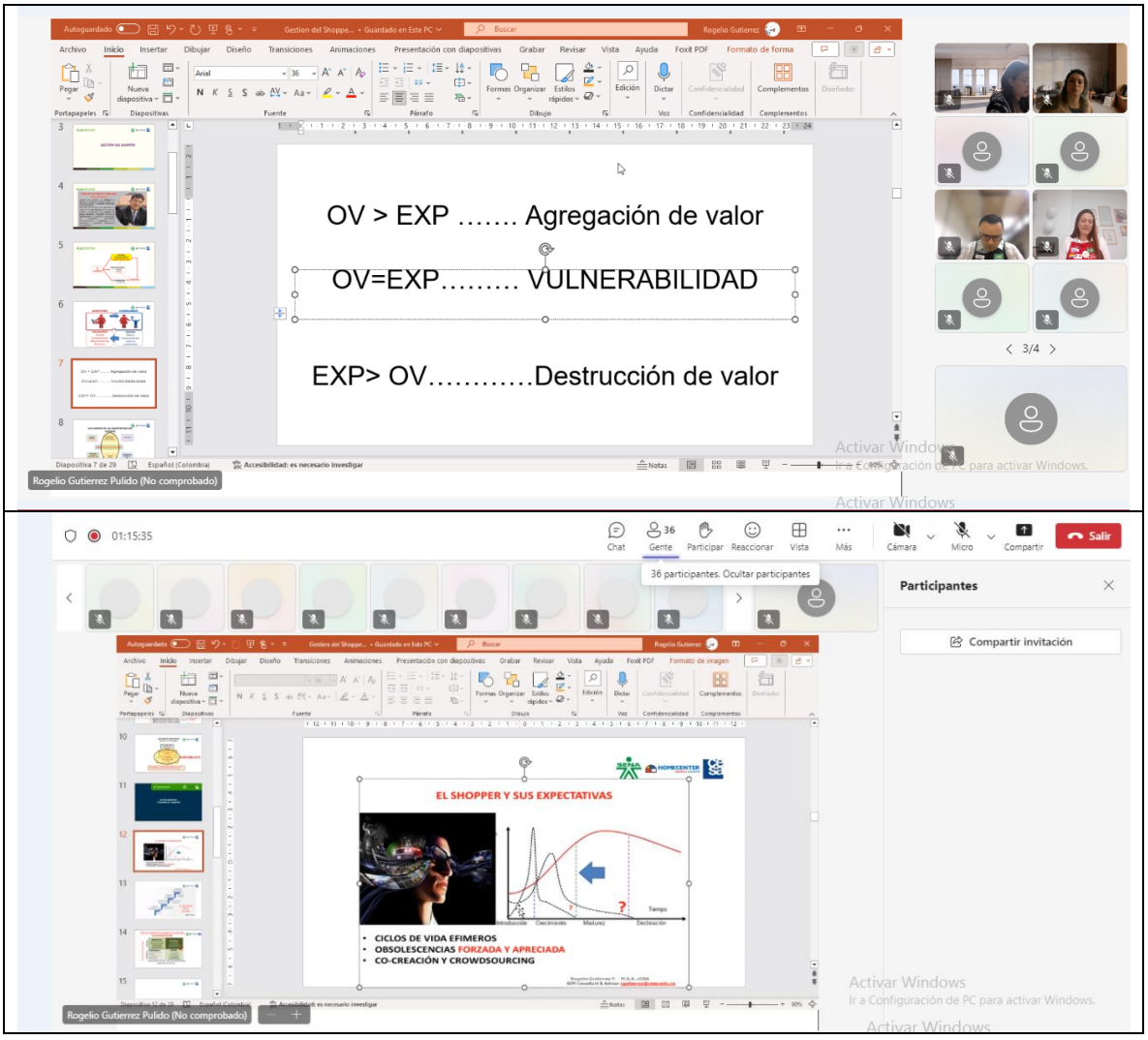
Capacitador(a)

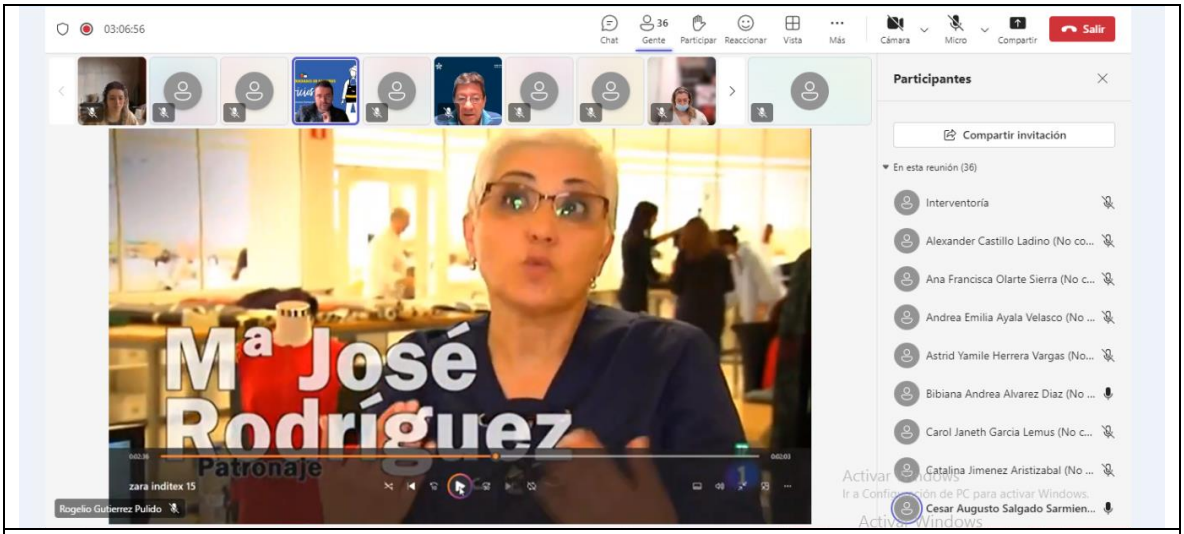
Carné y cédula del capacitador

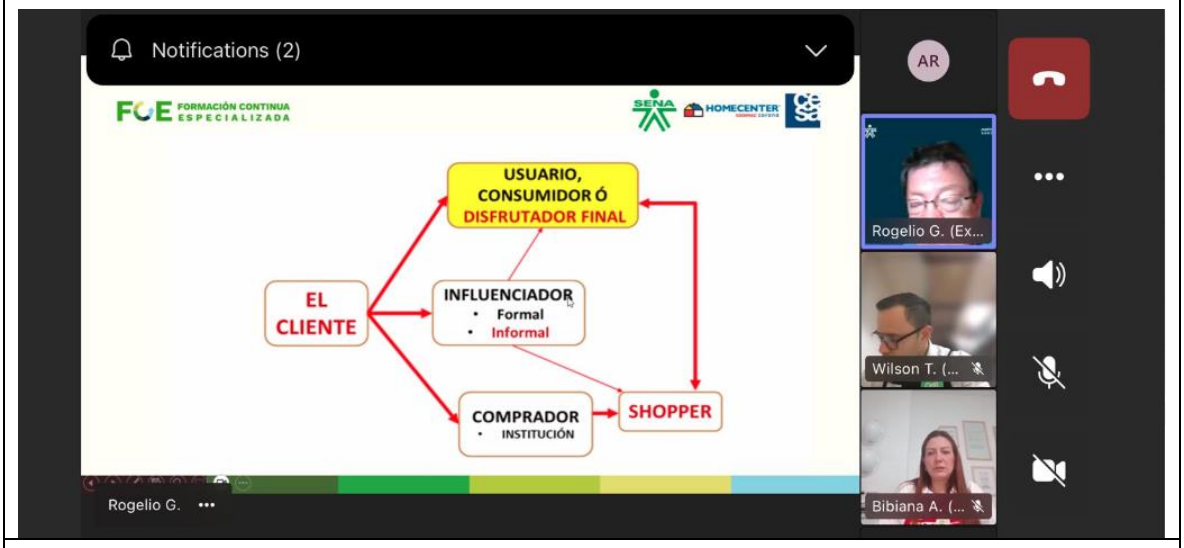
Unidad temática desarrollada en la sesión


LAS FUENTES DE LAS EXPECTATIVAS DEL SHOPPER
NECESIDAD PROPIA O TRANSMITIDA
SENSACIONES Y SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO
PUBLICIDAD
EXPECTATIVAS DEL SHOPPER
EXPERIENCIA (repetición) DE COMPRA Y/O CONSUMO
PROPUESTA RETAIL
INFORMACIÓN INFORMAL O VIRAL
Rogelio Gutierrez Pulido (No comprobado)

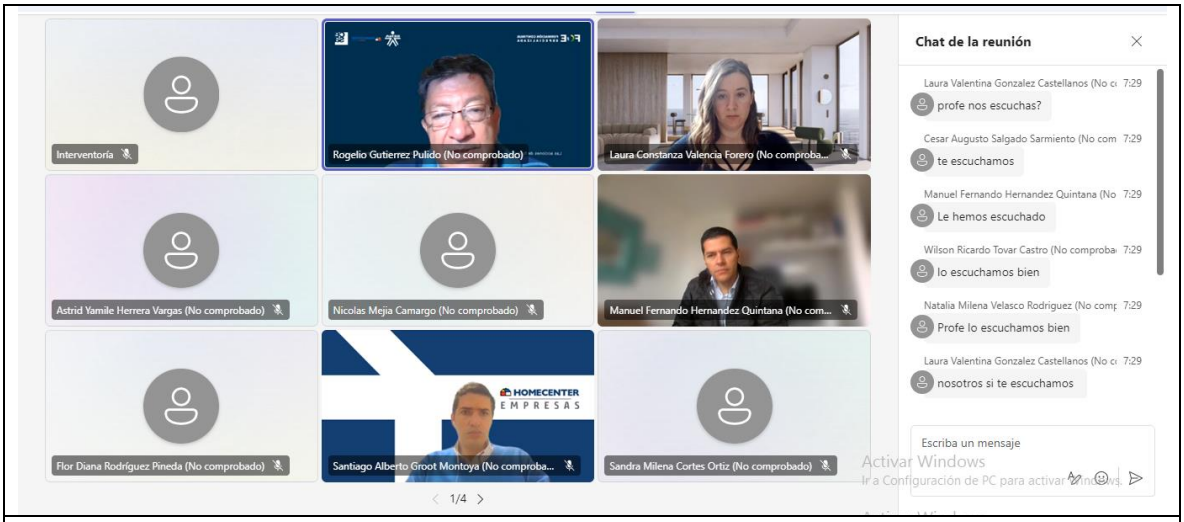

SHOPPER
CONSUMER
DECISIONES
Tienda
Comparación
Merchandising
Barreras
DESEOS
Marca
Comunicación externa
publicidad
Rogelio Gutierrez Pulido (No comprobado)


OV > EXP ..... Agregación de valor
OV=EXP..... VULNERABILIDAD
EXP> OV.....Destrucción de valor
Rogelio Gutierrez Pulido (No comprobado)
01:15:35
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
36 participantes. Ocultar participantes
Participantes
Compartir invitación
EL SHOPPER Y SUS EXPECTATIVAS
• CICLOS DE VIDA EFIMEROS
• OBSOLESCENCIAS FORZADA Y APRECIADA
• CO-CREACIÓN Y CROWDSOURCING
Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

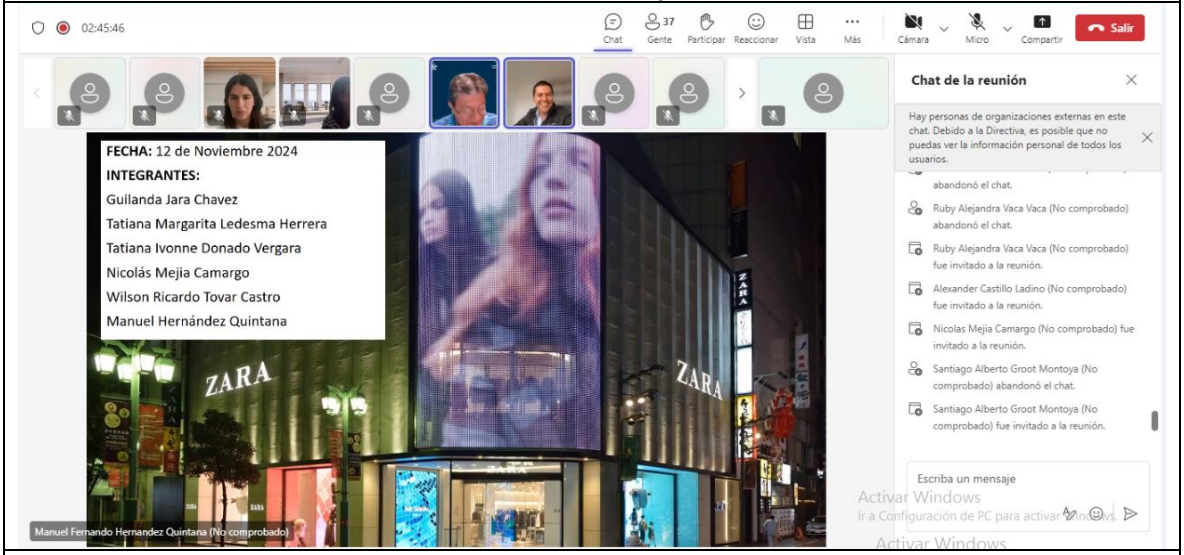




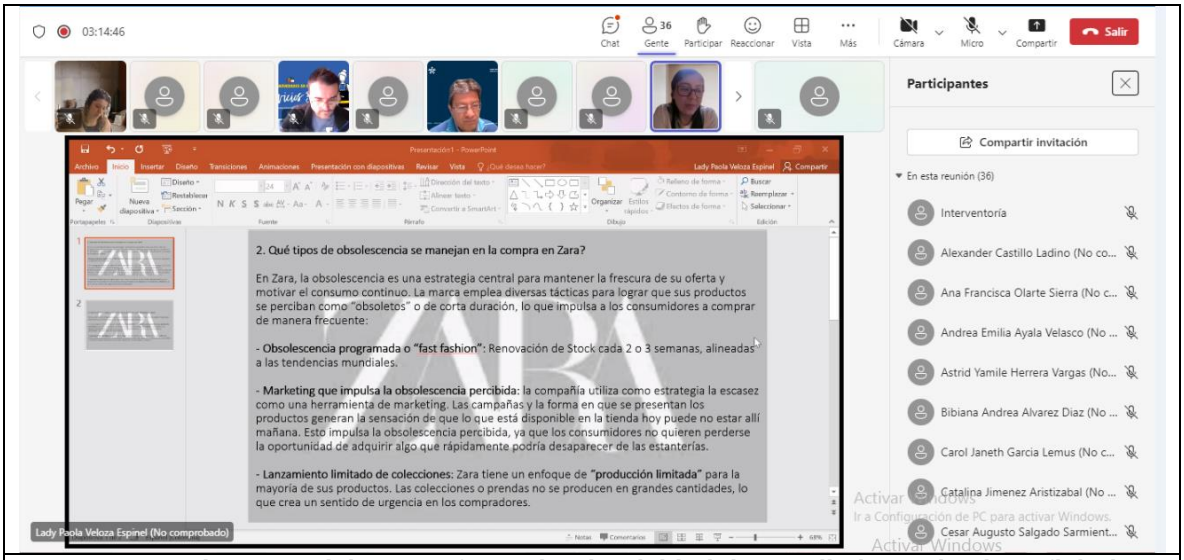
Interacciones en el chat por parte de los participantes



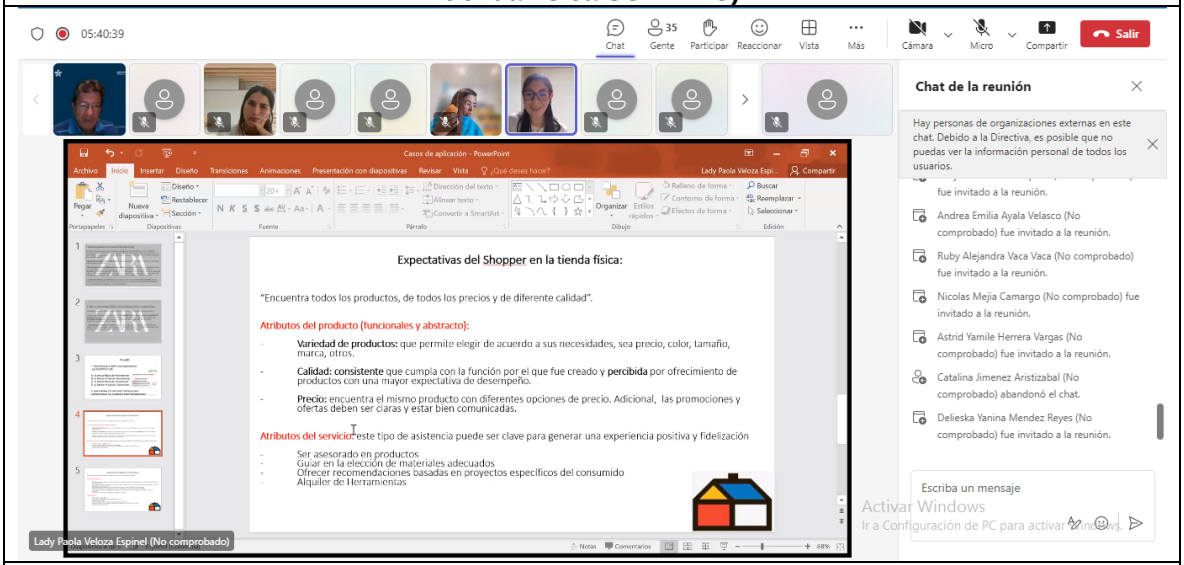
Momentos relevantes del evento formativo (Actividad desarrollada por los beneficiarios caso ZARA)



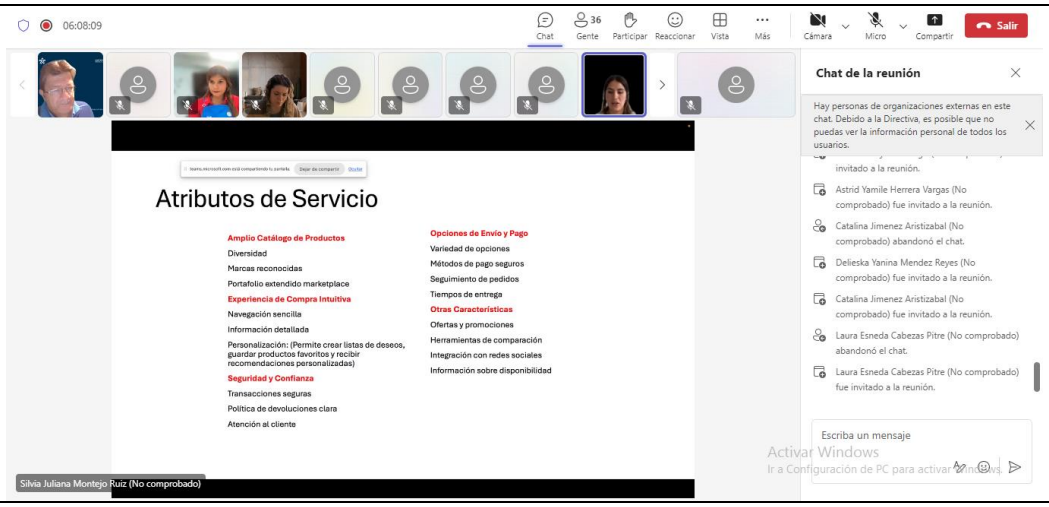
Momentos relevantes del evento formativo (Actividad desarrollada por los beneficiarios caso ZARA)



Momentos relevantes del evento formativo (Actividad desarrollada por los beneficiarios tienda física SODIMAC)



Momentos relevantes del evento formativo (Actividad desarrollada por los beneficiarios tienda virtual SODIMAC)



Momentos relevantes del evento formativo (Actividad desarrollada por los beneficiarios tienda virtual SODIMAC interacción de que falta)

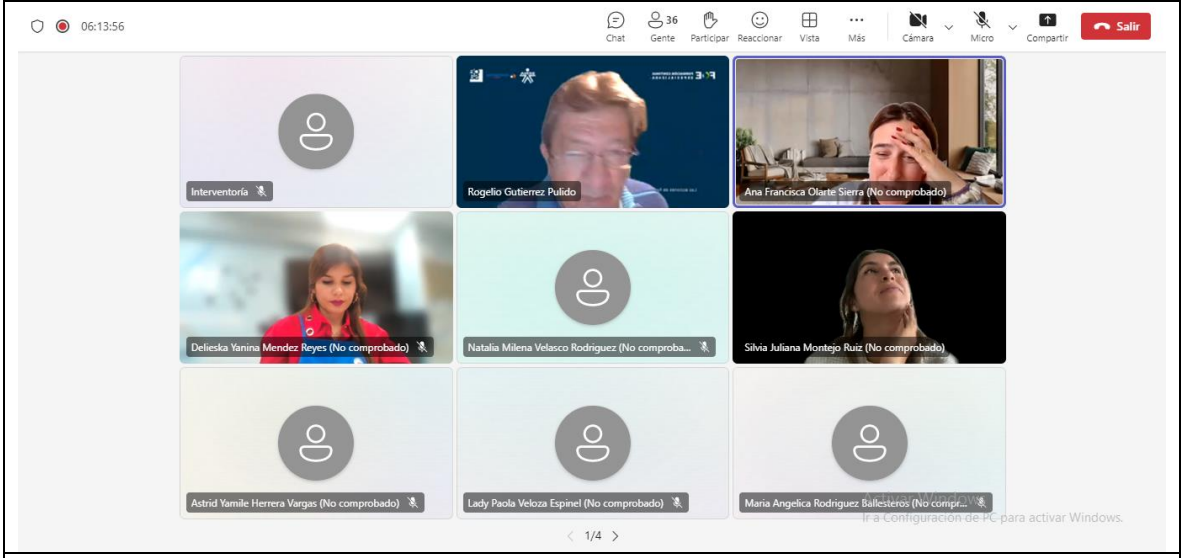


foto del interventor en la acción de formación visitada



10. CONCEPTO ACÁDEMICO

La Interventoría concluye que, en esta acción de formación, el docente fue idóneo para impartir la unidad temática (UT5 - GESTIÓN DEL SHOPPER). Dando como resultado conocer y el entender cómo mejorar la experiencia del cliente bajo un enfoque de omnicanalidad, esto para lograr solucionar parcialmente la necesidad que se detecta, en términos para que los trabajadores comprendan, conozcan y sean capaces de hacer y comprender todos los componentes que integran la gestión de retail, entendiendo las

implicaciones de la digitalización en las relaciones con clientes, proveedores y terceros; y apropiando el concepto de experiencia del cliente como un determinante fundamental en su despliegue. Incluye además como resultado, la apropiación de conceptos relacionados con la analítica de datos para apoyar el seguimiento y la reorientación de las estrategias de gestión del retail.

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

DAVID STIVEN ORREGO
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: David Stiven Orrego Castaño – Interventor
Revisó: Martha Álvarez – Coordinadora académica