PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Malaga, 12 de marzo de 2026

Señor (a)
ERIKA BARRERA MONTAÑEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.9064768**
INSTRUTORA GRADO 015
COORDINADORA ACADÉMICA
MÁLAGA

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes marzo del año 2026

Referencia: No **CO1.PCCNTR.9064768** del 2026

MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR, identificado con la cédula de ciudadanía No. 28393300 de San Miguel, en mi calidad de Contratista del SENA, en el área temática de EMPRENDIMIENTO, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: *Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($ 47.374.970,00). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Pagos mensuales por valor de CUATRO MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($ 4.737.497,00), Incluido IVA y proporcionales, esto para el primer y/o último pago, atendiendo al plazo de ejecución establecido.*
Plazo: Será hasta el 03 de 12 de 2026

OBJETO: (Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)

Prestar los servicios profesionales como instructor, para planear y orientar la formación profesional integral y el desarrollo curricular en los diferentes niveles de formación, en el área de INSTITUCIONAL DE PEDAGOGÍA - EMPRENDIMIENTO, y demás funciones propias de su competencia, en los programas de formación regular del Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes, durante la vigencia 2026.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Realizar alistamiento oportuno de todos los documentos de desarrollo curricular según el programa de formación asignado (titulada o complementaria presencial y/o virtual) para orientar en las fichas que se le notifiquen en la vigencia, dejando la evidencia en el portafolio de la ficha	Elaboración de guía de aprendizaje e instrumentos de evaluación	Se adjuntan evidencias pantallazo de guía, se adjunta desarrollo curricular
2	Programar y reportar al coordinador académico o líder de procesos en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se gestione el cargue de los eventos en Sofia plus, en el marco de su objeto contractual y lineamientos Institucionales y legales, (presencial y/o virtual).	Se envía correo con la información de las actividades programadas semanalmente	Se adjunta evidencias en los anexos
3	Reportar y registrar en el aplicativo Sofía Plus todas	se han relaizado juicios evaluativos	se evidencian juicios evaluativos

	las actividades que de acuerdo con el proceso de GFPI son de su responsabilidad (Registro de Proyecto Formativo, Creación de ruta de Aprendizaje, Asocio de Aprendices, verificación de registro de actividades en Sofia plus durante los de 5 primeros días hábiles de cada mes y reportar novedades, reporte de Inasistencias, Reporte de Juicios Evaluativos) garantizando la oportunidad, calidad de la información y la coherencia con el proceso formativo (presencial y/o virtual).		
4	Realizar la inducción institucional a los aprendices de acuerdo con los lineamientos SENA igualmente aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz, así como el conducto regular para garantizar el debido proceso de gestión de novedades en especial cuando sean notificaciones de menores de edad, (presencial y/o virtual).	No se ha realizado inducción aprendices	
5	Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el programa del área temática objeto del contrato, según los lineamientos Institucionales en el área de influencia del centro, (presencial y/o virtual).	Se impartió formación en la ficha 3228282 técnico en peluquería. Se impartió formación en la ficha 322777 técnico en mantenimiento de motocicletas y motocarros Se impartió formación en la ficha 3227687 técnico en actividad física Se impartió formación en la ficha 3228278 técnico en peluquería.	Se adjuntan evidencias fotográficas de la formación en el ambiente,

6	Solicitar y gestionar oportunamente el uso de los elementos necesarios y materiales de formación para desarrollar eficazmente de la acción de formación y responder por ellos ante el centro presentando los respectivos documentos soporte, como también responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su rol.	se ha realizados solicitud de elementos para el desarrollo de la formación	Se adjunta evidencia del video Bing asignado
7	Realizar seguimiento y/o asesoría en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados y documentar esta actividad según el procedimiento de ejecución de la FPI, (presencial y/o virtual).	No se realiza seguimiento a esta productiva	
8	Realizar la Evaluación de la apropiación de las competencias de los aprendices, emitir y registrar los Juicios evaluativos de cada aprendiz (Etapa lectiva y productiva), previa verificación efectuada de logro de los resultados de aprendizaje y portafolio de evidencias del aprendiz, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en el programa de formación en un plazo máximo de 8 días después de finalizada la evaluación de las actividades de aprendizaje según fechas establecidas en el plan de trabajo y planeación pedagógica, (presencial y/o virtual).	Se realizo la evaluación de los aprendices en la plataforma de Sofia plus	Se anexa evidencia del reporte de los juicios de evaluación

9	Participar en las actividades relacionadas con la ejecución del aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del Servicio.	Se participo en la reunión de red de integralidad, programada para el mes	Se anexa evidencia
10	Realizar seguimiento a la ejecución de cada acción de formación asignada, participar en comités de evaluación y seguimiento, documentar en actas y registros la ejecución de los seguimientos, como las novedades que se presenten en la acción de formación, (presencial y/o virtual).	Aun no se han programado reuniones de comité ejecutor	
11	Reportar y sistematizar según plan operativo del programa, las acciones de formación en los portafolios de evidencias y en documentos (Actas de evaluación de programas con revisión del diseño curricular y documentos de desarrollo curricular, sobre la pertinencia y validez de estos, índices de deserción y/o oportunidades de mejora, Actas de empalme, Actas de seguimiento Trimestral, Casos exitosos, sistematización de prácticas pedagógicas para la ejecución de la FPI) que demuestren los resultados de la ejecución contractual y la FPI, en los diferentes medios y/o espacios físicos y digitales que disponga el centro	Aun no se han identificado casos exitoso	
12	Apoyar la gestión para seguimiento y verificación del cierre de fichas de los programas de formación titulada, complementaria presencial y/o virtual (apoyo	Se están dando inicio a las formaciones	

	entrega de documentos solicitud de título).		
13	Apoyar las actividades de promoción y divulgación de la oferta educativa académica, así mismo, gestionar la conformación de grupos de aprendices para la creación de las fichas de formación, entregar los soportes del procedimiento de ingreso de aprendices de acuerdo con los requisitos definidos en el diseño curricular y lineamientos de administración educativa según procedimientos establecidos en el sistema integrado de gestión y autocontrol-SIGA.	Se apoyo la divulgación de la primera oferta educativa a a través de los medios de comunicación personal	se adjunta evidencia en los anexos
14	Participar cuando el centro lo requiera en proyectos de investigación Técnica aplicada y/o pedagógica y actividades del plan tecnológico para fortalecer el proceso de formación en el área temática objeto del contrato.	Se está dando inicio a la formación es y programaciones	
15	Participar en las actividades programadas por el SENA, equipo SIGA; además cuando el centro de formación lo requiera jornadas de Diseño y desarrollo curricular de programas de FPI conforme a las necesidades nacionales y lineamientos institucionales requeridos para el área temática objeto del contrato.	Se están programando por que se está dando inicio al año	
16	Acompañar a los aprendices en las actividades planteadas por el equipo de bienestar al aprendiz según la programación del instructor.	Se está dando inicio a las formaciones y aun no tiene programación de actividades	

17	Apoyar la inscripción y actualización en el sistema de información de la Agencia Pública de Empleo del SENA a los aprendices, garantizando la consignación de información, así como informar los mecanismos de consulta a los aprendices.	Se apoyo a los aprendices para la primera oferta educativa	
18	Los instructores que impartirán formación virtual titulada y/o complementaria deberán acreditar Certificación de mínimo 40 horas en programas relacionados con ambientes virtuales de aprendizaje o tener certificación vigente en la norma de competencia pedagógica 240201057 “Orientar formación a distancia de acuerdo con procedimientos técnicos y normativas”.	Me encuentro certificada en la norma	
19	Participar en las jornadas de seguimiento, acompañamiento, actualización, capacitación, reuniones de red y trasferencia tecnológica convocadas por el centro de Formación. 2	Aun no está programadas	
20	Aplicar al proceso de certificación de la norma de competencia “Orientar Procesos Formativos Con Base En Los Planes De Formación Concertados, O La Actualización "Orientar Formación Presencial De Acuerdo Con Procedimiento Técnico Y Normativo" o en su defecto deberá aplicar al proceso de certificación de la norma y aportar el respectivo certificado de aprobación, o la evidencia de la inscripción efectiva a mismo, al informe de ejecución contractual.	Me encuentro certificada en la norma	

21	Apoyar con la revisión, proyección y evaluación en las etapas precontractual, contractual y pots-contractual de los procesos de contratación de bienes y servicios, cuando se requiera.	No realizo la actividad de contratación	
22	El contratista que realice comisiones de servicios o desplazamientos autorizados por el supervisor deberá presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de finalización de la comisión, la respectiva legalización al área de Contable o quien haga sus veces	La comisión numero 17726 se encuentra en ejecución, por lo tanto, los soportes de legalización se adjuntarán en la siguiente cuenta de cobro	Las evidencias se adjuntaran en la siguiente cuenta
23	Hacer entrega oportuna al supervisor del contrato, según cronograma que se establezca por parte de la entidad y atendiendo la forma de pago establecida de los documentos y soportes de cuenta de cobro, con el fin de dar cumplimiento a la meta de ejecución presupuestal.	Se entrega cuenta de cobro con las evidencias solicitadas	Se adjunta evidencias en los anexos
24	Reportar de manera oportuna como usuario proveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito.	Se hizo el correcto y adecuado cague de soportes en el secop II para la contratación	Se adjunta evidencias en los anexos
25	El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).	Se realizo el adecuado pago de salud y pensión a los sistemas de seguridad social	Se adjuntan evidencias en los anexos

26	Atender los requerimientos que le realice el supervisor dentro del marco del objeto contractual.	Se atiende a la solicitud de entrega de informe y cuenta de cobro	Se adjuntan evidencias en los anexos

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **6002605481**, SOI, mes febrero de 2026. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en 74 folios

Cordialmente,



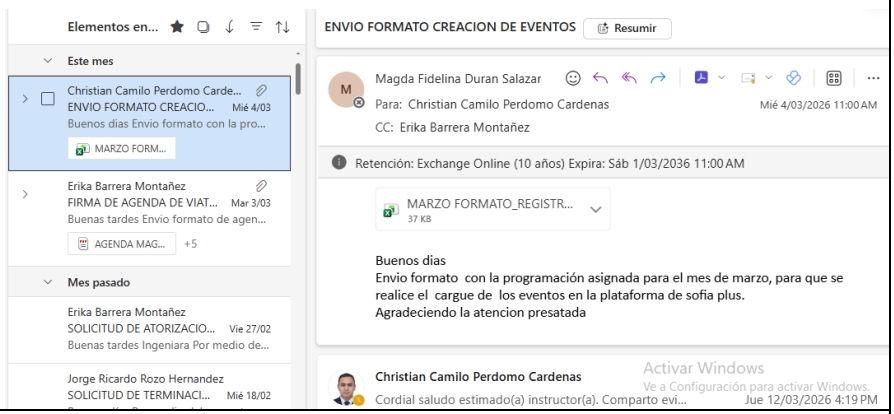
MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
Contratista
C.C. No. 28393300 de San Miguel

Recibí a satisfacción:

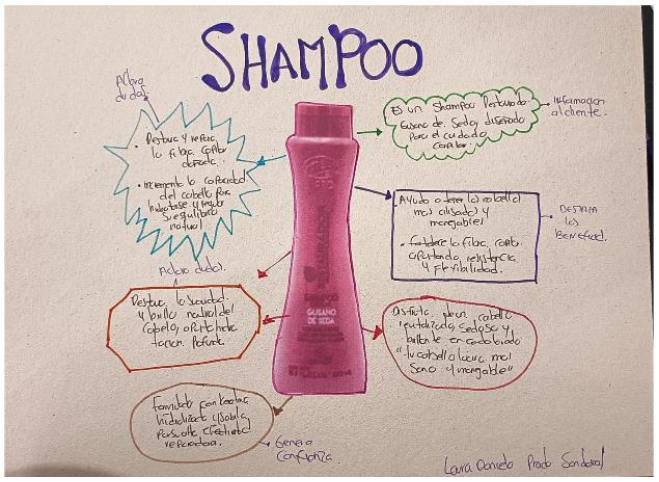
Firma:
ERIKA BARRERA MONTAÑEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. **CO1.PCCNTR.9064768**
INSTRUTORA GRADO 015
COORDINADORA ACADÉMICA
MÀLAGA

Evidencias del 13 de febrero de 2026 al 12 de marzo de 2026

<table>
<tr><td colspan="3">OBLIGACION #1.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Realizar alistamiento oportuno de todos los documentos de desarrollo curricular según el programa de formación asignado (titulada o complementaria presencial y/o virtual) para orientar en las fichas que se le notifiquen en la vigencia, dejando la evidencia en el portafolio de la ficha</td></tr>
<tr><td>Actividad
Elaboración de todo lo relacionado con el desarrollo curricular de cada una de las transversales a impartir durante el periodo</td><td>Fecha
13/02/2026</td><td>Evidencias fotográficas

</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBLIGACION #2</td></tr>
<tr><td colspan="3">Programar y reportar al coordinador académico o líder de procesos en los 5 últimos días hábiles de cada mes las actividades a ejecutar en el siguiente mes según la programación de las fichas, los ambientes de aprendizaje, de manera que se autorice por escrito su movilización previa a la salida y se gestione el cargue de los eventos en Sofia plus, en el marco de su objeto contractual y lineamientos Institucionales y legales, (presencial y/o virtual).</td></tr>
<tr><td>Actividad</td><td>Fecha</td><td>Evidencias fotográficas</td></tr>
<tr><td>Envio de correo con la información de las actividades semanales</td><td>04/03/2026</td><td>
</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBLIGACION #5</td></tr>
</table>

Ejecutar la formación profesional integral de acuerdo con el programa del área temática objeto del contrato, según los lineamientos Institucionales en el área de influencia del centro, (presencial y/o virtual).		
Actividad	Fecha	Evidencias fotográficas DE LA FICHA NUMERO 3228281
Se desarrollo la actividad inicial de reflexión para conocer la etapa donde se encuentra el negocio con relación a ventas y cliente	16/02/2026	
Se desarrollaron las actividades de contextualización identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje. *Actividad: Caricatura de presaberes*	17/02/2026	

Se desarrollo la actividad donde se Habla de marketing digital	18/02/2026	
Se desarrollaron actividades de la necesidad de conocer los productos y servicios que se venden	19/02/2026	

Se desarrollaron actividades de conozcamos el marketing y sus estrategias de ventas, plan de marketing	20/02/2026	
ACTIVIDAD	FECHA	EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS FICHA 3227747
Se desarrollaron las actividades de la reflexión Inicial Cultura emprendedora	23/02/2026	

Se desarrollaron las actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje	24/02/2026	
Se desarrollaron las actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización de emprendimiento	25/02/2026	

Se desarrollaron las actividades de identificación de habilidades Emprendedoras	26/02/2026	
Se desarrollaron e identificaron cada uno de los componentes del Plan de negocios en el formato CANVA	27/02/2026	
ACTIVIDADES	FECHA	EVIDENCIAS FOTOGRFICAS DE LA FICHA 3227687

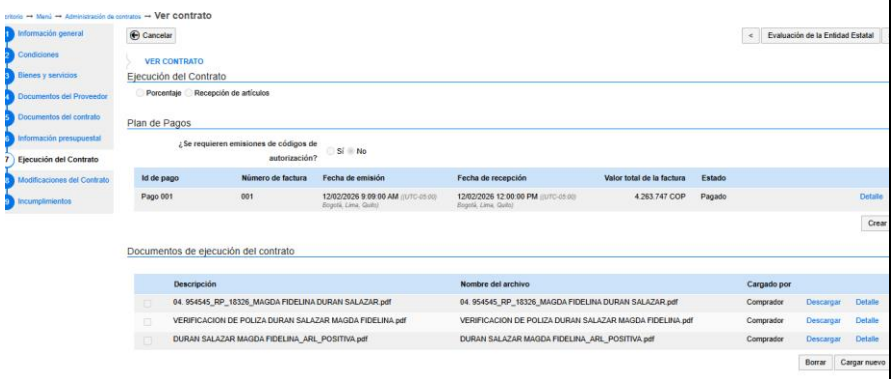
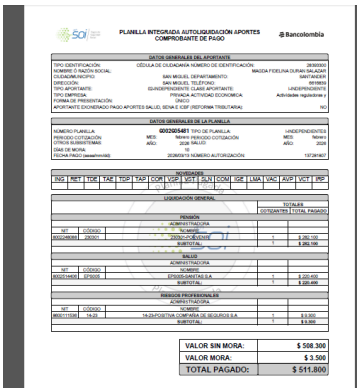
Se desarrollaron actividades para fomentar la reflexión sobre la importancia de la atención al cliente y cómo nuestras acciones afectan la experiencia del cliente	03/03/2026	
Se invitó a leer frases sobre servicio al cliente y realizar una cartelera donde exprese su opinión sobre dos de ellas	04/03/2026	
Se presentó el video titulado ‘‘Atención al Cliente – Unidad 2’’ y reflexionara acerca de algunas preguntas entregada:	05/03/2026	

Se profundizo en la atención al cliente Son la explicación del Instructor sobre: •Servicio al Cliente •PQRS	06/03/2026	
ACTIVIDADES	FECHA	EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS FICHA 3228278
Se desarrollo la actividad inicial de reflexión para conocer la etapa donde se encuentra el negocio con relación a ventas y cliente	09/03/2026	

Se desarrollaron las actividades de contextualización identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje. *Actividad: Caricatura de presaberes*	10/03/2026	
Se desarrollo la actividad donde se Habla de marketing digital	11/03/2026	

Se desarrollaron actividades de la necesidad de conocer los productos y servicios que se venden	12/03/2026	
OBLIGACION #06		
Solicitar y gestionar oportunamente el uso de los elementos necesarios y materiales de formación para desarrollar eficazmente de la acción de formación y responder por ellos ante el centro presentando los respectivos documentos soporte, como también responder por la integridad y buen uso de materiales, equipos y demás elementos de la institución puestos bajo su cuidado para desarrollar labores propias de su rol..		
Actividad Se realizo la solicitud del prestaos de video Bing	Fecha 13/02/2026	Evidencia fotográfica 
OBLIGACION #09		
Participar en las actividades relacionadas con la ejecución del aseguramiento de la calidad de la FPI según los lineamientos institucionales y necesidad del Servicio.		
Se participo en la reunión de red programada para el mes	Fecha 02/03/2026	Evidencias fotográficas

		
OBLIGACION #17		
Apoyar la inscripción y actualización en el sistema de información de la Agencia Pública de Empleo del SENA a los aprendices, garantizando la consignación de información, así como informar los mecanismos de consulta a los aprendices.		
Actividad Se apoyo a los aprendices para la primera oferta educativa	Fecha 19/02/2026	Evidencias fotográficas 
OBLIGACION #24		
Reportar de manera oportuna como usuario proveedor, en la etapa de ejecución contractual dentro de la plataforma SECOP II, los soportes correspondientes que evidencien la correcta ejecución y pagos realizados en cumplimiento del contrato de prestación de servicios suscrito		
Actividad	Fecha	Evidencias fotográficas

Se realizo el cargue de la información para el pago en la ejecución del contrato	12/02/2026	
OBLIGACION #25		
El CONTRATISTA deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales).		
Actividad	Fecha	Evidencias fotográficas
Se reporto el soporte de pago al día de salud y pensión	12/02/2026	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

- **IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE**

  - **Denominación del Programa de Formación**: TECNOLOGIA ACTIVIDAD FISCIA
  - **Código del Programa de Formación:** 525214 Versiòn 2
  - **Nombre del Proyecto:** IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD Y ACONDICIONAMIENTO FÍSICO PARA LA ADAPTACIÓN PROGRESIVA DEL ENTRENAMIENTO Y PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LOS PARTICIPANTES DE LA ZONA DE INFLUENCIA DEL CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TÚRISTICO DE LOS ANDES.
  - **Fase del Proyecto**: EJECUCIÓN
  - **Actividad de Proyecto:**
    AP5_ATENDER A USUARIOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
  - **Competencia:** ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA
  - **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
    ESTABLECER TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO EN LAS SITUACIONES DE SERVICIO SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
    VERIFICA EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO SEGÚN POLÍTICA DE LA COMPAÑÍA Y PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE.
    INTERPRETAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DEL SERVICIO TOMANDO COMO REFERENTES MANUALES, PROTOCOLOS Y PORTAFOLIOS DE LA ORGANIZACIÓN.
    REALIZAR SEGUIMIENTO AL DESARROLLO DE LAS ACCIONES ORIENTADAS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
  - **Duración de la Guía:** 48 HORAS

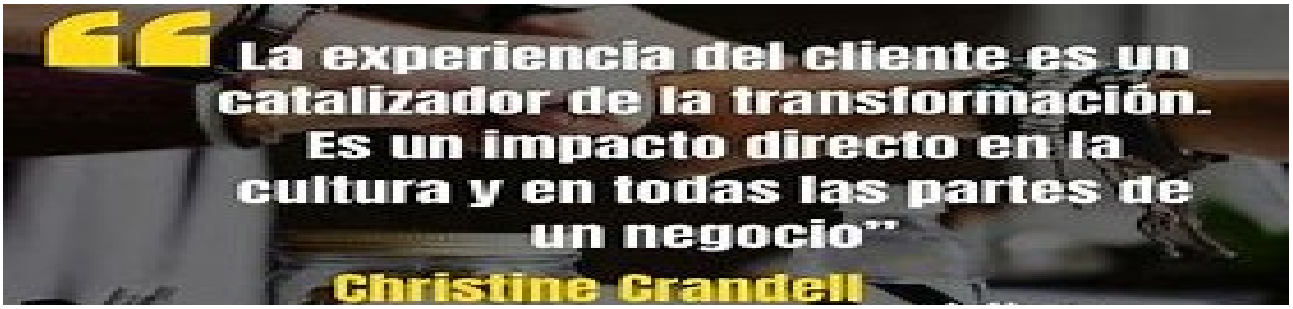
2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz:

En la actualidad el servicio se considera como la ventaja competitiva más importante para retener y atraer clientes a nuestras organizaciones. El servicio forma parte de la cultura corporativa de las nuevas empresas, de las empresas que quieren estar en un constante crecimiento; de las empresas que quieren ser lideres.

La presente guía propone una serie de actividades a través de las cuales, podrá iniciar el proceso de aprendizaje con base a conceptualización y a partir de experiencias vividas y reconocimiento de

elementos relacionados podremos alcanzar las competencias que se requieren para un servicio adecuado al cliente.



3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

AA1.Atender clientes de acuerdo con normativa y protocolo organizacional.

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Objetivo: Estas actividades tienen como objetivo fomentar la reflexión sobre la importancia de la atención al cliente y cómo nuestras acciones afectan la experiencia del cliente

ACTIVIDAD 1: "DE FRENTE CON LA REALIDAD"



Estimado aprendiz lo invito a recordar un caso de servicio al cliente favorable y uno desfavorable, que haya vivido usted como cliente para posteriormente reflexionar y responder a los siguientes cuestionamientos

- ¿Es importante ofrecer un buen servicio al cliente? Justifique la respuesta
- ¿Cómo afecta a una empresa, el hecho, que un cliente no esté satisfecho con un servicio?
- ¿Qué estrategias implementaría en una empresa para atraer más clientes?

ACTIVIDAD 2: "EL ESPEJO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE"

Materiales necesarios:

- Papel y bolígrafos para cada participante.
- Tarjetas con situaciones hipotéticas de atención al cliente (pueden ser creadas por el facilitador).

Introducción (5 minutos):

Se introduce la actividad explicando sobre la importancia de la atención al cliente y cómo nuestras acciones pueden influir en la experiencia del cliente.

Preparación de las tarjetas (10 minutos):

Prepara una serie de tarjetas con diferentes situaciones hipotéticas de atención al cliente. Estas situaciones pueden incluir desde escenarios de servicio al cliente excepcional hasta problemas o quejas de clientes insatisfechos.

Discusión en grupos pequeños (15 minutos):

Entrega tres tarjetas a cada grupo y pídeles que la lean y escriban en un papel cómo responderían a cada situación específica desde la perspectiva de representante de servicio al cliente.

Discusión en grupos pequeños (15 minutos):

Divide a los participantes en grupos pequeños y pídeles que compartan sus respuestas a las situaciones hipotéticas.

Anima a los participantes a discutir las diferentes respuestas y a reflexionar sobre las implicaciones de cada una en la experiencia del cliente.

Plenaria y reflexión final (15 minutos):

Reúne a todos los participantes y facilita una discusión plenaria sobre las diferentes respuestas y enfoques discutidos en los grupos.

Pregunta a los participantes qué aprendieron sobre la importancia de la atención al cliente y cómo pueden aplicar estas lecciones en su propio trabajo o vida cotidiana.

Cierre (5 minutos):

Concluye la actividad resumiendo los principales puntos destacados durante la discusión y agradeciendo la participación de los participantes.

Recuerda a los participantes que la atención al cliente no se trata solo de resolver problemas, sino de crear experiencias positivas que construyan relaciones sólidas con los clientes.

ACTIVIDAD 3: ´´ANALISA LA FRASE´´

Los invito a leer las siguientes frases sobre servico al cliente y realizar una cartelera donde exprese su opinión sobre dos de ellas este ejercicio será compartido son sus compañeros para hacer un consversatoria sobre la atención al cliente como fundamento en el crecimiento y desarrollo de las empresas

1. “Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos” **Walt Disney.**
2. “No me quejaré, simplemente no regresaré”. **Anónimo***
3. “Estar a la par en precio y calidad sólo te mete al juego, el servicio es lo que te hace ganarlo”. **Tony Alessandra**, escritor, emprendedor y conferenciante motivacional.
4. “Nunca subestimes el poder de un cliente enojado”. **Joel Ross**, presentador.
5. “Nosotros vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día”. **Jeff Bezos**, CEO de Amazon.
6. “Tu cliente más insatisfecho es tu mejor fuente de aprendizaje”. **Bill Gates,** Founder de Microsoft

7. “Un hombre sin una sonrisa en la cara no debería abrir una tienda”. **Proverbio chino.**
8. “Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones cuando tienen algún problema”. **Donald Porter**, V.P, de British Airways
9. “Si no cuidamos a nuestros clientes, alguien lo hará”. **Anónimo.**
10. El servicio al cliente no debe ser solo un departamento: debe ser toda la empresa». **Tony Hsieh**
11. «Un buen servicio al cliente cuesta menos que un mal servicio al cliente». **Sally Gronow**
12. «Los clientes satisfechos son tus mejores promotores y pueden convertirse en tu equipo de ventas más exitoso». **Lisa Masiello**
13. “El precio se olvida, la calidad del servicio y la atención permanece”. **Enrique Loewe,** presidente de LOEWE.
14. “A menos que tus clientes estén 100% satisfechos, debes mejorar”. **Horst Schulz,** fundador de Capella Hotel Group.

3.2. Conocimientos Previos

ACTIVIDAD 4: ANÁLISIS DE VIDEOS



Observe el siguiente video titulado ‘‘Atención al Cliente – Unidad 2’’ y responda las siguientes preguntas:

https://www.youtube.com/watch?v=mCntoXygok4

- ¿Qué impresión dejo cada uno de los casos de atención al cliente?
- ¿Cuáles cree usted que deberían ser los pasos para la prestación adecuada de la atención al cliente?
- ¿Cuáles son las consecuencias que puede tener una organización por el mal servicio que se le presta a un cliente y por ende su insatisfacción con el servicio?

3.2.1. Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

ACTIVIDAD 5: " EL CASO DE JUAN RAMIREZ"

Lea el caso entregado por su instructor, sobre “**Juan Ramírez”**, caso tomado de la realidad sobre servicio al cliente, reflexione y conteste las preguntas planteadas en este caso.

La lectura del caso le permite caracterizar el cliente.

1. Anote cuatro características que identifican a Juan Ramírez:
2. Nombre cuatro expectativas que el cliente tenía el día que quería abrir una cuenta corriente



3. Enumere cinco errores de servicio que cometió la hermosa joven ejecutiva que estaba hablando por teléfono cuando llegó Juan Ramírez.

4. Enumere cuatro errores de servicio que cree, cometió ejecutivo del Banco A.

5. La comunicación empática es una de las habilidades de las cuales depende el éxito del servicio. Nombre cuatro momentos en que el Sr. Bravo demostró poseer esta habilidad

6. ¿Diría Usted que el Señor Bravo satisfizo las expectativas de su cliente o las excedió? Fundamente su respuesta

3.3 Actividades de Apropiación del conocimiento

ACTIVIDAD 6: PROFUNDIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Atiende a la explicación del Instructor sobre:

- Servicio al Cliente
- PQRS

Realiza un momento de verdad para un cliente el cual desea adquirir un producto o servicio relacionado con actividad física y salud.

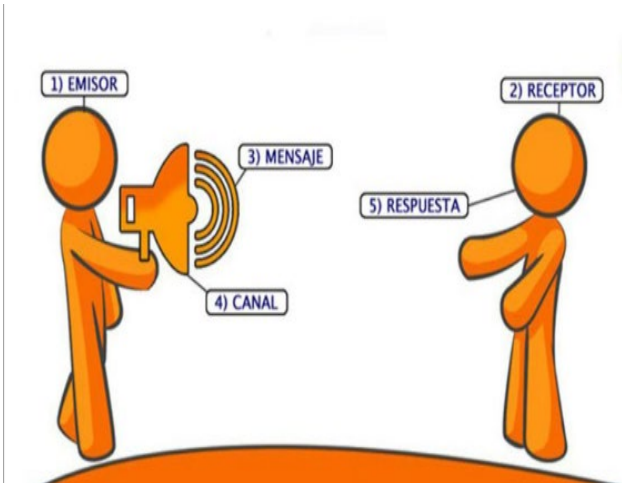
ACTIVIDAD 7: SISTEMA DE PQRS

Identifica cada uno de los casos y diga a cuál clasificación corresponde:

- "Me gustaría solicitar un cambio en la fecha de entrega del servicio para adaptarse mejor a mi agenda."
- "Durante mi última visita, el personal fue grosero y poco profesional, lo que arruinó mi experiencia en su establecimiento."
- "¿Sería posible proporcionar más información detallada sobre los paquetes de servicio que ofrecen?"
- "Exijo un reembolso completo por el producto defectuoso que compré."
- "Podrían implementar un sistema de seguimiento en línea para que los clientes puedan monitorear el progreso de sus solicitudes."
- "Sería genial organizar eventos de networking para clientes donde puedan compartir experiencias y conocer más sobre sus servicios."
- "Exijo una compensación por el retraso en la entrega del servicio, ya que esto causó inconvenientes significativos en mi planificación."

- "He notado que el tiempo de respuesta a mis consultas es demasiado largo. Necesito un servicio más ágil y eficiente."

ACTIVIDAD 8: CANALES DE COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE



Los invito a desarrollar el taller sobre medios de comunicación, en el entendido de que estos son importantes en el servicio de nuestros clientes.

Debemos recordar que cada vez que nos comunicamos con nuestros clientes vamos a tener en cuenta los elementos de la comunicación:

Emisor: que somos nosotros quienes entregamos información a nuestros clientes
mensaje: es la información que damos a nuestros clientes, esta debe ser clara y concisa

Canal: es el medio que utilizamos para dar o entregar el mensaje
Receptor: en este caso de servicio al cliente es nuestro cliente, las personas que van a adquirir nuestros servicios
Respuesta: es la respuesta que obtenemos del cliente una vez transmitido el mensaje, cuando tenemos la respuesta sabremos si el cliente entendió el mensaje que impacto tuvo para el cliente y para mi empresa

1. Lea el texto sobre los canales de comunicación y desarrolle la siguiente rejilla de conceptos

CANAL DE COMUNICACIÓN	CONCEPTO
SITIO WEB	
LINEA TELEFONICA	
SMS	
E-MAIL Y BOLETINES ELECTRONICOS	
REDES SOCIALES	
NOTIFICACIÓN PUSH	
ENCUESTAS	

ANUNCIOS	

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento.

ACTIVIDAD 9: DINÁMICA DE TOMA DE DECISIONES PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE UN CLIENTE

En parejas deberán asumir su rol de expertos en servicio al cliente para dar solución a los siguientes casos, para lo cual tendrán en cuenta los siguientes puntos a considerar:

- La idea es retener a los clientes
- El cliente tiene derecho a reclamar, a ser oído y a tener soluciones
- La empresa para sobrevivir debe tener clientes satisfechos

Descripción del Caso 1: Un cliente contacta al servicio de atención al cliente de una tienda en línea para quejarse de un producto que recibió en mal estado. El cliente había ordenado un electrodoméstico y, al recibirlo, descubrió que estaba dañado durante el transporte. El cliente está molesto porque necesitaba el electrodoméstico con urgencia y ahora se encuentra en una situación complicada.

Descripción del Caso 2: Un cliente contacta al servicio de atención al cliente de una compañía de viajes para solicitar un cambio en las fechas de su vuelo debido a un cambio repentino en sus planes de viaje. El cliente tiene un itinerario de vuelo existente, pero necesita ajustarlo para adaptarse a sus nuevas circunstancias. Quiere saber si es posible cambiar las fechas del vuelo y cuáles serían los costos y procedimientos asociados.

Descripción del Caso 3: Un cliente frecuente de un restaurante de comida rápida proporciona una sugerencia de mejora a través de la página web del restaurante. El cliente sugiere que el menú podría ofrecer opciones más saludables para adaptarse a las preferencias dietéticas de los clientes conscientes de su salud. Explica que aprecia la calidad y el sabor de la comida, pero le gustaría tener más opciones saludables disponibles.

ACTIVIDAD 10: "QUIZ CRUCERO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE "

Los invito responder el siguiente quiz para evaluar sus conocimientos sobre el tema servicio al cliente

https://kahoot.it/challenge/09491803

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO DESARROLLA ACTIVIDADES DURANTE LA FORMACIÓN LOGRANDO EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA **EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO** LOS APRENDICEZ PARTICIPAN ACTIVAMENTE DURANTRE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	▪ IDENTIFICA LOS COMPONENTES BÁSICOS PARA UNA ÓPTIMA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE. ▪ ESTABLECE RELACIONES DE TRABAJO CON LOS DIFERENTES ACTORES VINCULADOS EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA ORGANIZACIÓN APLICANDO PROTOCOLOS Y NORMATIVA. ▪ REALIZA ACCIONES ORIENTADAS A LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. ▪ ESTABLECE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN EL MANEJO DE SITUACIONES DE SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS DEL SERVICIO. ▪ INTERACTÚA CON LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS EN LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA ORGANIZACIÓN SEGÚN PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.	**Técnica de evaluación:** Cuestionario **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo LCH_C_AP5_AA1 **TÉCNICA DE EVALUACIÓN** Observación **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** Lista de chequeo LCH_D_AP5_AA1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ASERTIVIDAD:** es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
- **AUDITORIA**: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.

- **CADENA DE SATISFACCIÓN:** es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.
- **CICLO DE SERVICIO:** Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente tendrá la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.
- **CANAL DE COMUNICACIÓN**: Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor.
- **CAPACIDADES:** Recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea o cometido.
- **CATI:** Entrevista telefónica asistida por ordenador.
- **CICLO DE SERVICIO:** Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente tendrá la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.
- **CLIENTE:** es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.
- **COMERCIO ELECTRÓNICO:** Compra y venta de productos o de servicios a través de internet.
- **COMPETITIVIDAD:** es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores
- **CONOCIMIENTO DEL CLIENTE:** Es el sistema de conocimiento del cliente. Identificación personal de los clientes personalización de servicios, bases de datos.
- **CONFIABILIDAD**: Es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad.
- **CONJUNTO DE SERVICIO:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.
- **CORTESIA**: Es atención, amabilidad, modales.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.
- **DISPOSICIÓN:** es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.
- **EMPODERAMIENTO:** el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.
- **ESTÁNDARÉS:** permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.
- **ENCUESTA:** son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de ciales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.
- **GARANTÍA DE LA CALIDAD**: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

- **GESTIÓN:** es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.
- **INSATISFACION:** Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
- **DISPOSICIÓN:** es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.}
- **EMPODERAMIENTO:** el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.
- **ENCUESTA:** son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de ciales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando
- **EXPERIENCIA DEL CLIENTE** describe la relación del cliente con la compañía mientras duran las interacciones. La evaluación de la experiencia del cliente permite a la compañía cumplir mejor con las expectativas de los clientes y aumentar la satisfacción y la retención. La evidencia muestra que los clientes esperan que sus interacciones con una empresa sean siempre de la misma calidad y esperan poder establecer los términos de esas interacciones en todo momento.
- **FEED BACK:** Retroalimentación, proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización o de cualquier grupo formado por seres humanos. Es pluridireccional.
- **FORMULAS DE CORTESÍA:** Pequeñas frases hechas utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria que pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano u otros.
- **GARANTÍA DE LA CALIDAD**: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.
- **GESTIÓN:** es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.
- **HOJAS DE RECLAMACIONES:** Solicitud facilitada por la empresa/organismo para realizar la reclamación sobre la compra de un bien o prestación de un servicio.
- **IMPLANTACIÓN:** Adecuación en que los artículos se disponen a lo largo de la superficie de ventas, teniendo en cuenta la naturaleza de los mismos, los elementos estructurales del local y los criterios comerciales.
- **INCIDENCIA:** Acontecimiento no previsto que sobreviene en la ejecución de un servicio.
- **INSATISFACION:** Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
- **LIBRETA DE CALIFICACIONES:** Método en el cual el cliente evalúa, califica y da opiniones acerca del servicio ofrecido, para el mejoramiento de la empresa.
- **MOMENTO DE VERDAD:** es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

- **NET PROMOTER SCORE, o NPS**, es una métrica que se creó para predecir la lealtad del cliente hacia la empresa. Una puntuación de NPS se determina típicamente recopilando datos con una simple encuesta que pregunta a los clientes cuál es la probabilidad de que recomienden la compañía a otra persona, usando una escala del 1 al 10. Los estudios vinculan una puntuación de NPS alta con el crecimiento del negocio a largo plazo.
- **PROTOCOLO:** conjunto de acciones, procedimientos y formas de actuar establecida y predeterminadas que favorecen la venta.
- **RECUPERACION DE SERVICIO:** Son la Razón de ser de la organización. Son las personas a quienes la Empresa aplica todas sus energías y recursos con miras a crear la máxima satisfacción de sus necesidades.
- **SERVICIO POST-VENTA:** Esfuerzo después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

L. Malenky, (2015). Atención al cliente -unidad 2. https://www.youtube.com/watch?v=mCntoXygok4

Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, e.t, (2023). Actividades de atención al cliente. https://www.studocu.com/co/document/sena-sofiaplus/atencion-al-cliente/taller-estudio-caso-felipe-reyes/74547958

Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, (s.f.). Comunicación y servicio al cliente. https://blog.hubspot.es/service/guia-comunicacion-cliente

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**ANNIE CAROLINA JAIMES HIGUERA**	**INSTRUCTORA**	**SENA/CATA**	**ABRIL DE 2024**

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

RUTA DE APRENDIZAJE- PLAN DE TRABAJO
Formato de apoyo

Programa:	TECNOLOGIA EN ACTIVIDAD FISICA	**Proyecto:**	IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD Y ACONDICIONAMIENTO FÍSICO PARA LA ADAPTACIÓN PROGRESIVA DEL ENTRENAMIENTO Y PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LOS PARTICIPANTES DE LA ZONA DE INFLUENCIA DEL CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TÚRISTICO DE LOS ANDES.
Código:	525214 V 2	**Codigo de proyecto**	
Ficha:	3227687	**Nombre del instructor:**	MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
Nombre Fase	EJECUCION	**Actividad de proyecto**	AP5_ATENDER A USUARIOS TENIENDO EN CUENTA PROCEDMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS
Actividad de Aprendizaje:	AA1.Atender clientes de acuerdo con normativa y protocolo organizacional.		

Evidencias		**Fecha de entrega**	**Forma de entrega evidencia (Físico/Digital)**
Evidencia 1. (desempeño)	**Evidencias de Desempeño:** lista de verificación para valorar trabajos en formación de servicio al cliente Instrumento de Evaluacion: Lista de Chequeo: LCH1_P_AP5_AA1_	**6/3/2026**	**Físico**

Nombre del Aprendiz	**Entregó**	
	Evidencia 1 (si/no)	
Monica Jasbleidy Mendez Hormiga	Si	
Erick Santiago Avila Villamizar	Si	
Elber Yesid Basto Delgado	No	
Cristian Yoel Santos Niño	No	
Lizeth Yuliana Rojas Merchan	No	
Mauricio Basto Calderon	SI	
Yerson Lozano Cuadros	SI	
Diego Alejandro Sanguino Sandoval	Si	
Jordan Yair Pinto Castellanos	No	
Sergio Alejandro Vergara Rincon	Si	
Jose David Herrera Eslava	No	
Jhon Sebastian Duque Rojas	No	
Mauricio blanco Ibañez	No	
Helmer Antonio Suarez Garcia	Si	
Diego Alexander Suarez Diaz	No	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Formato de Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL	
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:	LCH1_AP5 _AA1_
Fecha de aplicación: 06/03/2026	
Programa de Formación Técnico en Actividad Física	
No. DE FICHA: 3227687	
ACTIVIDAD DE PROYECTO: AP5_atender a usuarios teniendo en cuenta procedimientos y protocolos establecidos.	
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: AA1Atender clientes de acuerdo con normativa y protocolo organizacional.	
Competencia: atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	
Resultados de aprendizaje: 1. establecer técnicas de comunicación y principios de comportamiento en las situaciones de servicio según indicadores de gestión de la organización. 2. verifica el desempeño del recurso humano según política de la compañía y protocolos de servicio al cliente. 3. interpretar la identidad corporativa y su relación con la política del servicio tomando como referentes manuales, protocolos y portafolios de la organización. 4. realizar seguimiento al desarrollo de las acciones orientadas a la satisfacción del cliente según política de la organización.	
Criterios de evaluación 1. Identifica los componentes básicos para una óptima prestación del servicio al cliente. 2. Establece relaciones de trabajo con los diferentes actores vinculados en la política de servicio al cliente de la organización aplicando protocolos y normativa. 3. Realiza acciones orientadas a la satisfacción al cliente según políticas de la organización. 4. Establece técnicas de comunicación y su relación con los indicadores de gestión en el manejo de situaciones de servicio según políticas del servicio 5. Interactúa con los diferentes actores relacionados en la política de servicio al cliente de la organización según protocolos y normatividad vigente.	
Nombre de la Evidencia: lista de verificación para valorar trabajos en formación de servicio al cliente	
Evidencia: Desempeño___Producto _x__	
Nombre del Aprendiz:	
Nombre del Instructor: Magda Fidelina Duran Salazar	

INDICADORES-variables	**CUMPLE**		**OBSERVACIONES**
	SI	**NO**	
Desarrollo de manera oportuna los trabajos asignados en la			

competencia			
Realizo el análisis de la video atención al cliente – unidad 2 dando respuesta preguntas abiertas			
Realizo la lectura y el análisis del Caso Juan Ramírez			
Realiza un momento de verdad de manera creativa para caso estipulado por el instructor.			
Identifica cada uno de los casos en el sistema de PQRS			
Realiza la rejilla de los Canales de Comunicación del Servicio al Cliente			
Realiza y Socializa las decisiones tomadas para solucionar algunos problemas de clientes			
Realiza Quiz Crucero de la Atención al Cliente			

EVALUACION	
OBSERVACIONES:	
JUICIO DE EVALUACIÓN: **Aprobado:____** **No aprobado:____**	
Ciudad – Fecha:	**Firma Instructor:**
	Firma Aprendiz:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

LISTA DE ASISTENCIA FORMACION

FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: Malaga 02 de Marzo de 2026 | CENTRO: CATA | AMBIENTE/INST.EDUCT: Ambiente 202 | FICHA: 3227687

PROGRAMA DE FORMACIÓN: Tecnologia en Actividad Fisica

COMPETENCIA: Servicio al cliente

INSTRUCTOR: Magda Fidelina Duran Salazar

VOCERO FORMACION: Monica Jasbleidy Mendez Hormiga

N°	NOMBRE	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
1	Monica Jasbleidy Mendez Hormiga	1096949440	jasbleidymhormiga@gmail.com	3147183131
2	Erick Santiago Avila Villamizar	1127342143	avilavillamizarerickssantiago@gmail.com	3204751507
3	Elber Yesid Basto Delgado	1096946514	bastodelgadoelberyesid@gmail.com	3142480946
4	Cristian Yoel Santos Niño	1232388431	cristianyoelsantos007@gmail.com	3138798756
5	Lizeth Yuliana Rojas Merchan	1096950644	yulianaro2008@gmail.com	3144095675
6	Mauricio Basto Calderon	13930187	mauriciobastocalderon@gmail.com	3154226934
7	Yerson Lozano Cuadros	1096959207	lozanocuadrosyerson@gmail.com	3142639757
8	Diego Alejandro Sanguino Sandoval	1096950262	sanguinodiego729@gmail.com	3247265370
9	Jordan Yair Pinto Castellanos	1096958719		3224538158
10	Sergio Alejandro Vergara Rincon	1096948375	alejo01012006@gmail.com	3134152977
11	Jose David Herrera Eslava	1099742689	herreraeslavajose@gmail.com	3105182142
12	Jhon Sebastian Duque Rojas	1096949907	tabitasrojas580@gmail.com	3214291515
13	Mauricio blanco Ibañez			
14	Helmer Antonio Suarez Garcia	1005230808	guarachero.sena2004@gmail.com	3103037968
15	Diego Alexander Suarez Diaz	1007432903	diegosuarez7827@icloud.com	3118958318
16				

FECHA					OBSERVACIONES
3/02/2026	3/03/2026	3/04/2026	3/05/2026	3/06/2026	
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	
REUNION DE RED					

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: Magda Fidelina Duran Salazar

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION: Monica Jasbleidy Mendez

Powered by CamScanner

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TECNICO EN MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS Y MOTOCARROS.
- Código del Programa de Formación: 838318
- Nombre del Proyecto: mantenimiento de motocicletas y motocarros.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: ap4_inspeccion, verificación y aprobación del estado de funcionamiento de las motocicletas implementando la normatividad vigente de acuerdo a los manuales del fabricante.
- Competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social
- Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social
- Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado
- Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social
- Duración de la Guía: 48 horas

2. PRESENTACIÓN



Estimado aprendiz;

El Sena a través de este programa busca facilitar y orientar a personas con potencial emprendedor en la creación de empresas con alto componente Innovador, aplicando tecnologías que potencien el valor de las empresas y sean más competitivas, agregando valor y generando empleo, contribuyendo al desarrollo de la región y del país.

El emprendimiento hace referencia a emprender, pero aplicando cosas nuevas y diferentes, es el inicio de nuevos proyectos, nuevas empresas, pero implementando novedades que marquen la diferencia.
Estimado aprendiz lo invito a participar en el desarrollo de las actividades propuestas en la guía que buscan fortalecer sus competencias para identificar ideas y proyectos que contribuyan a la solución de problemas empresariales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión inicial

- ***Observación y análisis de video***



Apreciado aprendiz,

Revise el video con el siguiente enlace:
https://www.youtube.com/watch?v=mw0rVERvpo8

Luego responda:

¿Qué enseñanza le deja el video? Escríbela

¿Cree que es complicado ser emprendedora? ¿Por qué?
¿Conoce casos de éxito de emprendedores en su región y en el área en la que se está formando? Presente un listado de estos emprendimientos y describa brevemente en que consiste.
luego participa en un conversatorio a cerca de las experiencias con su tutor y compañeros.

- **En busca de habilidades y capacidades**



Para iniciar este viaje por el emprendimiento revisaremos el video ‘‘Consejo para Emprendedores’’ https://www.youtube.com/watch?v=BV8zIuGCJ3w con el cual fomentaremos la reflexión personal sobre las actitudes, habilidades y motivaciones relacionadas con el emprendimiento. se invita a los aprendices a reflexionar sobre cada pregunta y a escribir sus respuestas de forma honesta y sincera

Finalmente, se pide la opinión de a algunos voluntarios a compartir brevemente sus reflexiones con todo el grupo. Animando a que destaquen los puntos más interesantes o relevantes que surgieron durante la actividad.
Preguntas:

1. ¿Qué habilidades tengo que podrían ser útiles para emprender un negocio?
2. ¿Soy capaz de manejar el estrés y la incertidumbre, por qué?
3. ¿Qué tan bien manejo el fracaso y las críticas?
4. ¿Cuáles son mis objetivos a corto y largo plazo como emprendedor?
5. ¿Qué es lo que realmente me apasiona y cómo puedo convertir eso en un negocio?
6. ¿Cómo manejo la toma de decisiones bajo presión?
7. ¿Necesito adquirir nuevas habilidades o conocimientos?
8. ¿Qué experiencias pasadas tengo que puedan contribuir a mi éxito como emprendedor?

- Trabajo Personal: una vez estudiado el material de apoyo del tema espíritu emprendedor completa la actividad con una infografía donde se plasma la idea fundamental del tema interpretado. desarrollo dehabilidades emprendedoras, creatividad e innovación.

- **Motivaciones para emprender**



- Descripción de la actividad:
- Los aprendices deberán atender a la sesión orientada por el instructor sobre las motivaciones para emprender, posteriormente participaran en el juego de Educaplay para reforzar aquellas motivaciones o que conllevan a generar lideres.
- https://es.educaplay.com/recursos-educativos/19690997-motivaciones_para_emprender.html

Ambiente requerido: Ambiente casa de apoyo SENA Málaga
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en problemas/preguntas problematizadoras.
Materiales de formación: computador/celular/ conexión a internet/ guía de aprendizaje /instrumentos de evaluación/ talleres de aprendizaje/papel/lapiceros…
Material de apoyo: video e imágenes
Instrumentos de evaluación:
Duración de las actividades: 10 horas.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

- Observa el cuadro, encontrara dos columnas una donde se relaciona los términos de emprendimiento y en la otra columna las definiciones, relacione cada termino con su definición correcta, luego presente las respuestas frete al grupo junto al instructor para realizar las correcciones pertinentes

Termino	Definición
Emprendedor	Incumplimiento de obligaciones legales establecidas en cabezade una empresa.
idea	Documento escrito, que define claramente los objetivos de un negocio y describe los métodos que van emplearse para alcanzar los objetivos.
empresa	Representación mental que surge a través del razonamiento o imaginación.
mercadeo	Capacidad de crear nuevas ideas o conceptos o nuevas asociaciones entre conceptos, permitiendo crear soluciones originales
creatividad	Función empresarial, que permite identificar deseos y necesidades del consumidor con el fin de establecer mercados , diseñar productos y/o servicios que generen valor a los consumidores.
innovación	Persona con capacidad de crear, innovar e identificar una oportunidad de negocio.
informalidad	Proceso que introduce novedades. Refiere a la modificación de elementos ya existentes con el fin de mejorarlos, aunque también se pueden implementar elementos totalmente nuevos.
Plan de negocios	Unidad económica, social y humana creada y orientada con un propósito, como resultado de un proyecto de vida.

Actividad de aprendizaje colaborativo: En equipos de trabajo y con el siguiente vocabulario sobre conceptos de plan de negocios desarrolle la sopa de letrasy luego defina cada uno de estos términos y entrégalo en un documento.

- Plan de negocio
- Emprendimiento – Emprendedor
- Innovación - Socios
- Valor - Perfil
- Producto- Equipo
- Consumidor - Venta
- Distribución - Compra
- Precio - Ingresos
- Costos - Procesos
- Meta- Nicho
- Oferta

P	E	R	E	R	O	D	I	M	U	S	N	O	C	A
R	L	R	O	D	E	D	N	E	R	P	M	E	L	T
O	P	A	D	O	C	S	O	S	E	R	G	N	I	R
D	I	N	N	I	C	H	O	R	C	V	M	Z	E	E
U	E	Y	O	D	A	S	E	Q	O	V	A	I	N	F
C	E	M	P	R	E	N	D	I	M	I	E	N	T	O
T	Q	E	R	C	S	N	B	I	P	R	A	T	E	M
O	U	S	O	P	O	A	E	C	R	E	C	E	R	I
R	I	R	N	A	T	I	O	G	A	A	R	O	U	K
O	P	A	T	I	S	O	C	I	O	S	U	F	O	Y
L	O	N	O	S	O	C	P	R	E	C	I	O	I	R
A	E	N	O	I	C	A	V	O	N	N	I	E	R	L
V	R	D	I	S	T	R	I	B	U	C	I	O	N	A

Ambiente requerido: Ambiente de formación casa de apoyo SENA Málaga
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en problemas/preguntas problematizadoras.
Materiales de formación: computador/celular/ conexión a internet/ guía de aprendizaje /instrumentos de evaluación/ talleres de aprendizaje/papel/lapiceros…
Material de apoyo: video e imágenes
Instrumentos de evaluación:
Duración de las actividades: 10 horas.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).
es fundamental resaltar que la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) es una herramienta estratégica esencial para todo emprendedor. Su elaboración permite obtener una visión completa, honesta y objetiva del proyecto, facilitando la toma de decisiones acertadas desde las primeras etapas del emprendimiento.

En primer lugar, la DOFA ayuda a identificar las fortalezas internas del emprendedor y de su idea de negocio, lo cual permite potenciarlas y convertirlas en la base de su propuesta de valor. Asimismo, al reconocer las debilidades, el emprendedor puede anticiparse a los retos y diseñar planes de mejora que fortalezcan su estructura y capacidades.

En cuanto al entorno externo, la matriz DOFA permite analizar las oportunidades del mercado, como tendencias, nichos poco explorados o necesidades específicas de los clientes, impulsando al emprendedor a

aprovechar esos espacios de crecimiento. Del mismo modo, identificar las amenazas ayuda a prepararse frente a competidores, cambios económicos o barreras del entorno que puedan afectar el desarrollo del negocio.

elaborar una matriz DOFA no solo es un ejercicio de análisis, sino un proceso estratégico que guía al emprendedor hacia una planificación más sólida, consciente y orientada a resultados. Esta herramienta facilita la construcción de un modelo de negocio más competitivo y sostenible, convirtiéndose en una aliada clave para el éxito empresarial.

- **Análisis Matriz DOFA Personal**



para el desarrollo de esta evidencia, debe realizar el análisis de su DOFA personal, la matriz le permitirá identificar claramente sus características y habilidades personales como emprendedor, para lo cual se requiere un autoanálisis mediante los siguientes pasos:

1. Definir claramente sus condiciones internas como emprendedor.
   D – Debilidades. Identificar las carencias internas que tiene como emprendedor.
   F – Fortalezas. Reconocer las fortalezas que usted tiene como emprendedor.
   Para este análisis cuestione e identifique sus debilidades y fortalezas en aspectos como: educación, habilidades de liderazgo, experiencia previa en proyectos de emprendimiento, recursos financieros con los que cuenta el emprendedor, experiencia en ventas, conocimiento del producto o servicio a ofrecer, etc.
2. Definir claramente sus condiciones externas como emprendedor.
   A – Amenazas. Identifique los aspectos en los cuales la competencia y el entorno pueden afectar su emprendimiento.
   O – Oportunidades. Reconozca las ventajas que su emprendimiento tiene frente a sus competidores y ante el entorno.

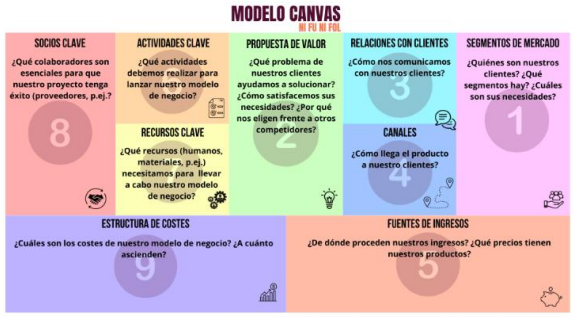
   Para ello puede analizar aspectos como la estabilidad del proyecto de emprendimiento, desconocimiento de leyes, aspectos tributarios, financieros, entre otros.

3. Una vez haya identificado los aspectos mencionados anteriormente, diligencie la plantilla de la matriz que encuentra en el material complementario, luego analice y describa cómo los aspectos identificados le ayudarán a impulsar su emprendimiento y qué estrategia le ayudaría a minimizar las amenazas del entorno.

- **Trabajo colaborativo mi Idea de Negocio**
  los aprendices en grupos pondrán a prueba su creatividad para la creación de su emprendimiento guiado por las siguientes preguntas:
- ¿Cuál es la idea central de mi negocio?
- ¿Qué problema resuelve mi negocio para los clientes?
- ¿Mi idea de negocio es innovadora o mejora algo existente?
- ¿Cuál es el servicio / producto que ofrece mi idea de negocio?
- ¿Cuál es el nombre de tu emprendimiento?
- Elabora un logo para tu emprendimiento
- ¿Cuántas empresas de tu zona se dedican a la misma actividad?
- ¿Qué hace que tu idea de negocio se diferencie de la competencia?

forma de entrega: Redacte un documento que contenga la solución de las actividades

- **Trabajo colaborativo modelo canva**



es importante destacar que el Modelo de Lienzo Canvas es una herramienta fundamental para cualquier emprendedor que desee estructurar su idea de negocio de manera clara, visual y estratégica. Este modelo permite organizar en un solo espacio los elementos esenciales del proyecto, como los clientes, la propuesta de valor, los canales, los recursos y las fuentes de ingresos.

El uso del Canvas facilita al emprendedor comprender cómo todas las partes del negocio se conectan entre sí, permitiéndole tomar decisiones más acertadas, detectar fallas tempranas y descubrir oportunidades de mejora. Además, al ser una herramienta visual y sencilla, ayuda a comunicar la idea de negocio de forma efectiva ante aliados, inversionistas o equipos de trabajo.

El Lienzo Canvas es un mapa estratégico que guía al emprendedor en la construcción de un modelo de negocio sólido, coherente y enfocado en generar valor real para el mercado.

Para el desarrollo de esta actividad los aprendices deben realizar los siguientes pasos:

- Asista a la formación donde se trabajará y explicará el tema sobre el modelo de negocio.
- Revise el video con las pautas para entender el lienzo y como diligenciarlo: https://www.youtube.com/watch?v=HHp54AIbR-g
- Revise la guía para desarrollar el Lean canvas que encuentra en el material de apoyo.
- Revise el material modelo de negocio propuesto en el material de apoyo.

Trabajo colaborativo modelo Financiero

Los aprendices deberán atender a la sesión orientada por el instructor sobre Presupuesto de Costos y gastos. Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el equipo construirá el

presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables. Así mismo, definirá el margen de contribución por producto y la venta total.

Observa l siguiente video sobre costos de un emprendedor
https://www.youtube.com/watch?v=k3b7jRuxAL0

- Actividad guiada: bajo el apoyo, guía de instructor y de acuerdo con lo aprendido utilice la platilla Lean canvas que está en el material de apoyo diligencie los datos relacionados con **la idea de negocios que ha definido con anterioridad o sobre la cual le gustaría desarrollar una empresa o emprendimiento. Y entregado al instructor a través del medo dispuesto para ello**

Ambiente requerido: Ambiente de formación casa de apoyo SENA Málaga
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en problemas/preguntas problematizadoras.
Materiales de formación: computador/celular/ conexión a internet/ guía de aprendizaje /instrumentos de evaluación/ talleres de aprendizaje/papel/lapiceros…
Material de apoyo: video e imágenes
Instrumentos de evaluación: sopa de letras, quizzes, kahhots, exposiciones, escritos, wh-questions activity…
Duración de las actividades: 20 horas.

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

Los aprendices en plenaria grupal deberán sustentar su idea de negocio, modelo de negocio, presupuesto de costos y gastos. Así mismo haciendo uso de todas las herramientas suministradas y de la creatividad cada grupo deberá promocionar y vender su emprendimiento a los demás compañeros.

Ambiente requerido: Biblioteca San Miguel
Estrategias o técnicas didácticas activas: Aprendizaje basado en problemas/preguntas problematizadoras.
Materiales de formación: computador/celular/ conexión a internet/ guía de aprendizaje /instrumentos de evaluación/ talleres de aprendizaje/papel/lapiceros…
Material de apoyo: video e imágenes
Instrumentos de evaluación: sopa de letras, quizzes, kahhots, exposiciones, escritos, wh-questions activity…
Duración de las actividades: 20 horas.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVALUACION	AP4_INSPECCION, VERIFICACION Y APROBACION DEL ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS MOTOCICLETAS IMPLEMENTANDO LA NORMATIVIDAD VIGENTE DE ACUERDO A LOS MANUALES DEL FABRICANTE.	AA1: EMPLEAR ELEMENTOS DE CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL EN CONTEXTO CON EL SECTOR PRODUCTIVO	• Evidencias de Conocimiento : Respuesta a preguntas sobre los tipos de emprendimientos vistos Instrumento de Evaluación respuestas a preguntas en la aplicación Educaplay • Evidencias de Producto: Entrega del modelo canva diligenciado correctamente teniendo en cuenta toda la información entregada y la idea de negocio identificada Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo: LCH1_AP7_AA1_	ra 1 valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos. ra 2 identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de solución. ra 3 apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores.	Observación Instrumento: LCH1_C_AP4_AA1

				sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora. ra 4 identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. asocia las técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales ra 1 valora sus características emprendedoras personales acorde con herramienta de diagnóstico personal. formula los objetivos personales de acuerdo con su motivación y propósito de vida. aplica la responsabilidad emprendedora de acuerdo con factores internos y externos. ra 2 identifica el proceso de toma de decisiones de acuerdo con problemas de la cotidianidad. aplica el proceso de toma de decisiones según identificación de riesgos y alternativas de	

				solución. ra 3 apropia el concepto de creatividad e innovación según solución de desafíos. aplica la capacidad creativa e innovadora teniendo en cuenta los desafíos emprendedores. sustenta el plan de acción teniendo en cuenta los elementos de una estrategia emprendedora. ra 4 identifica los elementos de la negociación de acuerdo con los intereses propios y del otro. asocia las técnicas de negociación teniendo en cuenta los ámbitos personales, sociales.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud: Manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar

Aptitud: Habilidad natural para adquirir cierto tipo de conocimientos o para desenvolverse adecuadamente en una materia

Cultura: Conjunto de valores, creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas, que comparten los individuos en la organización y que surgen de la interrelación social, los cuales generan patrones de comportamiento colectivos que establece una identidad entre sus miembros y los identifica de otra organización.

La cultura del emprendimiento es el entorno cultural que favorece el desarrollo de proyectos emprendedores, entendidos como procesos de fundación de actividades, proyectos, empresas lucrativas o no, de índole económica, social, política, o también se refiere a renovación o reingenierías de procesos existentes.

Canal de distribución: lo podríamos definir como «áreas económicas» totalmente activas, a través de las cuales el fabricante coloca sus productos o servicios en manos del consumidorfinal.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Consumidor: es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero. También se define como aquel que consume o compra productos para el consumo. El

contexto social es el entorno relacionado con la sociedad, donde los individuos compartensu historia, cultura y comportamientos.

Costos: Son aquellos que influyen directamente en la producción o fabricación de un producto o servicio e influirá en el precio final del mismo

Idea de negocio: La idea de negocio es, básicamente, el servicio o producto que se quiere ofrecer, la forma en que se conseguirán los clientes y cómo se espera recibir ganancias de esta.

Diagnóstico estratégico: un proceso que permite establecer los puntos fuertes y débiles, las fuerzas restrictivas, la dinámica del cambio, el sistema operacional y la salud de una organización.

Emprendimiento: El emprendimiento es una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Constituye una forma de razonar y proceder centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado; su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, a la economía y a la sociedad. (Ley 1014 de 2006, Artículo 1º, numeralC, República de Colombia

Emprendedor: adj. Se aplica a la persona que tiene decisión e iniciativa para realizar acciones que son difíciles o entrañan algún riesgo: los descubridores de nuevas tierras eran gente emprendedora.

Empresa: es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de lasociedad.

Formación para el emprendimiento. La formación para el emprendimiento busca eldesarrollo de la cultura del emprendimiento con acciones que buscan entre otros la formación en competencias básicas, competencias laborales, competencias ciudadanas y competencias empresariales dentro del sistema educativo formal y no formal y su articulación con el sector productivo.

Matriz DOFA o análisis SWOT (siglas en inglés) es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).

Modelo de negocio: herramienta previa al plan de negocio que facilita definir con claridad lo que se va a ofrecer al mercado, cómo hacerlo, a quién vender, cómo vender y de qué formase van a generar ingresos.

Modelo de Negocio Lean canvas: Consiste en visualizar y diseñar un modelo de negocio dinámico y visual, plasmado en un lienzo denominado Modelo canvas creado por A.Osterwalder. Está dividido en cuadrículas, cada una dedicada a un aspecto fundamental del modelo de negocio: propuesta de valor, ingresos, gastos, canales de adquisición, entre otros En estas cuadrículas se van añadiendo y quitando ideas continuamente hasta tener unaversión final.

Negocio: Ocupación, actividad o trabajo que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios.

Proyecto: es un esfuerzo temporal que en forma gradual permite lograr un resultado único o entregable único.

Propuesta de valor: es una estrategia empresarial que maximiza la demanda a través de configurar óptimamente la oferta.

Sector económico: Parte de la actividad económica que se divide en diferentes componentes con características comunes. De acuerdo con la economía clásica hay tres sectores básicos: Sector primario o agropecuario, sector secundario o industrial y sector terciario o deservicios.

Ventas: son actividades relacionadas con la venta o la cantidad de bienes vendidos en un período de tiempo determinado

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/documentos_paces/manuales/VIAJE%20POR%20EL%20EMPRENDIMIENTO.pdf

https://www.google.com/search?q=Cartilla+emprendimiento+SENA+2019&oq=cartilla+emprendimiento+sena&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0i22i30.5762j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

https://www.cecarm.com/emprendedor/estrategia/consultas-y-faqs/que-es-el-lean-canvas- 3801

https://www.youtube.com/watch?v=WnvVNmio1OI

Arboleda Velez,G. (2013).*Proyectos: identificación, evaluación y gerencia.* Bogotá: Alfaomega

Moreno Castro, T. F. (2016). Emprendimiento y plan de negocio. Santiago de Chile, Chile:RIL editores.
Parra, M. (2017). Emprendimiento y creatividad. Ecoe Ediciones.
Prieto, C. (2017). Emprendimiento. (2a. ed.) Pearson Educación.
Peralta, M. A. (2019). Emprender: un trabajo diferente. Pluma Digital Ediciones. Recuperado de https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/121003?page=108.
Uribe Macías, M. y Uribe Macías, M. (2013). Emprendimiento y empresarismo. Bogotá, Colombia: Edicion es de la U. Recuperado dehttps://elibro.net/es/

Guías y material facilitado por SENA
Videos:
Como hacer un plan de negocios para la empresa
https://www.youtube.com/watch?v=TCKxb3RkWuA&t=166s

casos de éxito

https://www.santander.com.ar/banco/online/pymes-advance/formacion-empresarial/pildoras-de-conocimiento/casos-de-exito/caso-de-exito-despegar

https://www.colombiaproductiva.com/ptp-comunica/casos-exito/cafe-norte-proyecto-mas-productividad-mas-destinos

https://www.youtube.com/watch?v=jclKGxRTwXQ&t=69s

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Magda Fidelina Duran Salazar	Instructora	Red de integralidad	01/08/2025

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

RUTA DE APRENDIZAJE- PLAN DE TRABAJO
Formato de apoyo

Programa:	TECNICO EN MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS Y MOTOCARROS.	**Proyecto:**	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MOTOCICLETAS PARA LA CUALIFICACION DE LA COMUNIDAD QUE PERTENECE AL SECTOR AUTOMOTRIZ EN LA PROVINCIA DE GARCIA ROVIRA
Código:	838318	**Codigo de proyecto**	
Ficha:	3227747	**Nombre del instructor:**	MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
Nombre Fase	EJECUCUION	**Actividad de proyecto**	AP4_INSPECCION, VERIFICACION Y APROBACION DEL ESTADO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS MOTOCICLETAS IMPLEMENTANDO LA NORMATIVIDAD VIGENTE DE ACUERDO A LOS MANUALES DEL FABRICANTE.
Actividad de Aprendizaje:	AA1: EMPLEAR ELEMENTOS DE CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL EN CONTEXTO CON EL SECTOR PRODUCTIVO		

Evidencias		**Fecha de entrega**	**Forma de entrega evidencia (Físico/Digital)**
Evidencia 1. (Conocimiento)	**Evidencias de Conocimiento :** Respuesta a preguntas sobre los tipos de emprendimientos vistos Instrumento de Evaluación respuestas a preguntas en la aplicación Educaplay	26/2/2026	Digital
Evidencia 2. (Producto)	**Evidencias de Producto:** Entrega del modelo canva diligenciadocorrectamente teniendo en cuenta toda la informacion entrgeda y la idea de negocio identificada Instrumento de evaluacion: Lista de Chequeo: LCH1_AP4_AA1_	27/2/2026	Físico

Nombre del Aprendiz	**Entregó**	
	Evidencia 1 (si/no)	**Evidencia 2 (si/no)**
ALVARO JESUS TORRES CALDERON	Si	Si
ANDRES CAMILO VARGAS LEAL	Si	Si
ARLEY YARITH PINZON CASTAÑEDA	Si	Si
ARNOL IBAÑEZ DUARTE	No	No
DARIO DE JESUS VARGAS LEAL	No	No
DIEGO FERNANDO CORDON ORTIZ	No	No
DIEGO FERNNEY TORRES NIÑO	No	No
EDER LEONARDO CASTRO GOMEZ	Si	Si
EDGAR YESITT RODRIGUEZ AFRICANO	No	No
EDINSON FERNANDO GONZALEZ NOVA	No	No
EDINSON JAVIER URIBE OVIEDO	No	No
EDWIN YAHIR HERRERA ALVARADO	No	No
EIDER JOSE JAIMES URIBE	Si	Si
ELKIN DAVID REY BELTRAN	No	No
FRANCISCO JAVIER LAGOS QUIROZ	Si	Si
HECTOR DARIO DUARTE IBAÑEZ	Si	Si
HELMER MAURICIO LANDINEZ BARON	No	No
HERBIN ALBERTO JAIMES BARON	No	No
JAVIER ALEJANDRO MIRANDA TRIANA	No	No
JHON ALEXANDER ORTIZ AFRICANO	No	No
JHON JAIRO FIERRO GIL	No	No
JHON SEBASTIAN ACEVEDO OVIEDO	No	No
JOSE ALEJANDRO BAUTISTA ROJAS	Si	Si
JOSE FELICITAS MANRIQUE TARAZONA	Si	Si
JOSE GUILLERMO CARDENAS CASTAÑEDA	No	No
JUAN CARLOS GOMEZ ALVARADO	No	No
LUIS FERNANDO CACERES RICO	No	No
LUIS HERNAN GONZALEZ CACERES	No	No
MOISES MENDOZA SUAREZ	No	No
NESTOR OVIEDO SUAREZ	Si	Si
OSCAR FERNANDO BLANCO CORZO	No	No
OSMAR MARIN TARAZONA	Si	Si
REINALDO CACERES RIVERA	No	No
REINALDO LIZARAZO HERNANDEZ	Si	Si
SERGIO ARMANDO LOZANO GONZALEZ	Si	Si
YEINER DAVID GARAVITO LOPEZ	Si	Si
YHEYSON DAVID PARRA MERCHAN	No	No
YOHAN FERNEY PARRA MERCHAN	No	No

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Formato de Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL	
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:	LCH1_AP4 _AA1_
Fecha de aplicación: 26/02/2026	
Programa de Formación TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS Y MOTOCARROS.	
No. DE FICHA: 3227747	
ACTIVIDAD DE PROYECTO: AP4_inspeccion, verificación y aprobación del estado de funcionamiento de las motocicletas implementando la normatividad vigente de acuerdo a los manuales del fabricante.	
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: AA1_ emplear elementos de cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con los contextos productivos, social y personal.	
Competencia: Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	
Resultados de aprendizaje: 1. caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social. 2. valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social. 3. estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado. 4. integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.	
Criterios de evaluación 1. Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. 2. Determina el impacto del plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo. 3. Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio	
Nombre de la Evidencia: Lista de verificación para valorar el documento de la propuesta de negocio utilizando modelo canvas	
Evidencia: Desempeño___Producto _x_	
Nombre del Aprendiz:	
Nombre del Instructor: Magda Fidelina Duran Salazar	

INDICADORES-variables	**CUMPLE**		**OBSERVACIONES**
	SI	**NO**	
Propuesta de valor			
Está claramente definida y aborda una necesidad específica del mercado o resuelve un problema concreto.			
Es diferenciadora respecto a la competencia y ofrecer un valor único que atraiga a los clientes.			

Segmento de clientes			
Identifica claramente los grupos de clientes que se benefician de la propuesta de valor.			
es específico y está basado en características demográficas, psicográficas, o conductuales relevantes.			
Son viables y reflejan las necesidades del mercado que se busca satisfacer.			
Canales			
Son adecuados para llegar a los clientes de manera eficiente y económica.			
Define un plan claro sobre cómo se distribuirá el producto o servicio a los clientes, considerando tanto canales físicos como digitales.			
son adecuados a las características del mercado y los segmentos de clientes seleccionados.			
Relaciones con los clientes			
incluye estrategias de fidelización, como programas de lealtad, atención personalizada o comunicación constante.			
Fuentes de ingresos			
Define claramente cómo el negocio genera ingresos, incluyendo diferentes modelos de precios			
Incluye un estudio de precios competitivo y justo, que refleje el valor percibido por el cliente.			
Recursos clave			
Identifica los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos necesarios para implementar el modelo de negocio.			
Son suficientes y adecuados para garantizar el éxito de la propuesta de valor y el cumplimiento de las expectativas del cliente.			
Actividades clave			
Identifica las actividades esenciales que se deben llevar a cabo para ofrecer la propuesta de valor y operar el negocio (por ejemplo, producción, marketing, gestión de ventas).			
Socios clave			
Identifica a los socios estratégicos, como proveedores, alianzas comerciales o terceros que contribuyen al éxito del modelo de negocio.			
Estructura de costos			
Detalla los costos fijos y variables asociados con la implementación del modelo de negocio.			
Generalidades modelo canvas			
muestra coherencia interna entre todos los componentes. Es decir, las propuestas de valor, segmentos de clientes, canales, y demás elementos están alineados y son complementarios entre sí.			
tiene un elemento innovador que lo destaca en el mercado.			
EVALUACION			
OBSERVACIONES:			
JUICIO DE EVALUACIÓN: **Aprobado:____** **No aprobado:____**			
Ciudad – Fecha:	**Firma Instructor:**		
	Firma Aprendiz:		

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte:	04/03/2026
Ficha de Caracterización:	3227747
Cógigo:	838318
Versión:	1
Denominación:	MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS Y MOTOCARROS.
Estado de la Ficha de Caracterización:	EN EJECUCION
Fecha Inicio:	25/07/2025
Fecha Fin:	24/10/2026
Modalidad de Formación:	PRESENCIAL
Regional:	68 - REGIONAL SANTANDER
Centro de Formación:	9545 - CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

Tipo de	Número de	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje
CC	1005230331	EDINSON JAVIER	URIBE OVIEDO	EN FORMACION	2 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	582061 - APLICAR EN LA RESOLUCI SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOC PERTINENTES A LAS COMPETENCIA
CC	1005230331	EDINSON JAVIER	URIBE OVIEDO	EN FORMACION	36180 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de	582121 - PROMOVER MI DIGNIDAD Y

Reporte de Juicios de Evaluación

38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582335 - ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE	APROBADO	04/03/2026 12.26 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582336 - CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR	APROBADO	04/03/2026 12.26 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582337 - INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL	APROBADO	04/03/2026 12.26 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582338 - VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR	APROBADO	04/03/2026 12.26 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582335 - ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE	APROBADO	04/03/2026 12.27 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582336 - CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR	APROBADO	04/03/2026 12.27 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582337 - INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL	APROBADO	04/03/2026 12.27 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los	582338 - VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR	APROBADO	04/03/2026 12.27 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL
38561 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y	582335 - ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS	APROBADO	04/03/2026 12.24 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SAL

Activar Windows

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACIÓN
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURÍSTICO DE LOS ANDES | AMBIENTE/INST.EDUCT: AMBIENTE DE FORMACIÓN ENCISO FRENTE AL CEMENTERIO

PROGRAMA DE FORMACIÓN: MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETAS Y MOTOCARROS | FICHA: 3227747

COMPETENCIA: CULTURA EMPRENDEDORA

INSTRUCTOR: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

VOCERO FORMACIÓN: Nestor Oviedo

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CC/TI	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FECHA 23/02/2026 LUNES	24/02/2026 MARTES	25/02/2026 MIÉRCOLES	26/02/2026 JUEVES	27/02/2026 VIERNES	OBSERVACIONES
1	ALVARO JESUS TORRES CALDERON	TI - 1099302347	[illegible]	3164192863	Alvaro T.	Alvaro T.	Alvaro T.	Alvaro T.	Alvaro T.	
2	ANDRES CAMILO VARGAS LEAL	CC - 1099302073		3144153853						
3	ARLEY YARITH PINZON CASTAÑEDA	CC - 1100502203		3132086702						
4	ARNOL IBAÑEZ DUARTE	CC - 1099302241								
5	CRISTIAN FERNANDO ROJAS ROJAS	TI - 1099302365		3008547802						
6	DARIO DE JESUS VARGAS LEAL	CC - 1099302217		3134571203						
7	DIEGO FERNANDO CORDON ORTIZ	CC - 1099302711								
8	DIEGO FERNNEY TORRES NIÑO	CC - 1005343374								
9	EDER LEONARDO CASTRO GOMEZ	CC - 1096949615	[illegible]	3208441496	Leito Castro	Leito Castro	Leito castro	Leito castro	Leito castro	
10	EDGAR YESITT RODRIGUEZ AFRICANO	CC - 1005343359								
11	EDINSON FERNANDO GONZALEZ NOVA	CC - 1005303065								
12	EDINSON JAVIER URIBE OVIEDO	CC - 1005230331		3124608715						
13	EDWIN YAHIR HERRERA ALVARADO	CC - 1096949397		3143070988						
14	EIDER JOSE JAIMES URIBE	CC - 1096958422	[illegible]	3138450466	Jaimes Eider	Jaimes Eider	Jaimes Eider	Eider Jaimes	Jaimes Eider	
15	ELKIN DAVID REY BELTRAN	CC - 1005343222		3112054597						
16	FRANCISCO JAVIER LAGOS QUIROZ	CC - 1099662229	[illegible]	3209372062						
17	HECTOR DARIO DUARTE IBAÑEZ	CC - 5634876	[illegible]	3127475948						
18	HELMER MAURICIO LANDINEZ BARON	CC - 1005343372		3227051839						
19	HERBIN ALBERTO JAIMES BARON	CC - 1096951825	[illegible]	3138386198						
20	JAVIER ALEJANDRO MIRANDA TRIANA	CC - 1097358021								
21	JHON ALEXANDER ORTIZ AFRICANO	CC - 1099302136		3208429522						
22	JHON JAIRO FIERRO GIL	CC - 85273263		3118125651						
23	JHON SEBASTIAN ACEVEDO OVIEDO	CC - 1005343251		3132148489						
24	JOSE ALEJANDRO BAUTISTA ROJAS	TI - 1099302321	[illegible]	3144562254						
25	JOSE FELICITAS MANRIQUE TARAZONA	CC - 5747920	[illegible]	3118232009						
26	JOSE GUILLERMO CARDENAS CASTAÑEDA	CC - 79800704	[illegible]	3507097416						
27	JUAN CARLOS GOMEZ ALVARADO	CC - 1096946943								
28	LUIS FERNANDO CACERES RICO	CC - 1005478981		3232051512						
29	LUIS HERNAN GONZALEZ CACERES	CC - 1140830304		3125444727						
30	MOISES MENDOZA SUAREZ	CC - 1193238352								
31	NESTOR OVIEDO SUAREZ	CC - 1099302322	nestoroviedo5@gmail.com	3204062605	Nestor Oviedo	Nestor Oviedo	Nestor Oviedo	Nestor Oviedo	Nestor Oviedo	
32	OSCAR FERNANDO BLANCO CORZO	CC - 1099302469	[illegible]	3209423424						
33	OSMAR MARIN TARAZONA	CC - 5634859	[illegible]	3144403606						
34	REINALDO CACERES RIVERA	CC - 79540214								
35	REINALDO LIZARAZO HERNANDEZ	CC - 13473812	[illegible]	3132311578						
36	SERGIO ARMANDO LOZANO GONZALEZ	TI - 1099302405	[illegible]	3224528488						
37	YEINER DAVID GARAVITO LOPEZ	TI - 1099302363	[illegible]	3108614070						
38	YHEYSON DAVID PARRA MERCHAN	CC - 1096948846		3144136950						
39	YOHAN FERNEY PARRA MERCHAN	CC - 1096946845		3103125852						
40										

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: Magda Duran

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION: Nestor Oviedo Suarez

Powered by CamScanner

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación: Técnico en peluquería**
- **Código del Programa de Formación:** 63228281
- **Nombre del Proyecto:** aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos de peluquería para el sector de la cosmética capilar en la zona de influencia del centro agroempresarial y turístico de los andes
- **Fase del Proyecto: evaluación**
- **Actividad de Proyecto**: AP4_Verificar la aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuario y normatividad legal vigente.
- **Competencia**: ventas de productos y servicios capilares.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Orientar al usuario sobre productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta sus necesidades.
  - Presentar productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal de acuerdo con las necesidades, requerimientos del cliente y políticas comerciales.
  - Realizar cierre de venta de productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen Personal según políticas comerciales y normativa legal vigente.
  - Evaluar las estrategias de mercadeo desarrolladas de acuerdo con la venta de Productos cosméticos equipos y servicios.
- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. Presentación

Estimado aprendiz;



Los cambios tecnológicos, alteraciones en la forma de hacer negocios y la globalización, son factores que influyen directamente en la conducta del consumidor. El fácil acceso a la información y la diversidad de productos y servicios al alcance del cliente hacen que los consumidores aumenten sus exigencias en términos de calidad, costos y otros aspectos.

Para que las empresas subsistan es necesario conocer y mejorar la forma de relacionarse con los clientes, en este curso vamos a reconocer la importancia de tener un plan de marketing (ventas, relación con los clientes, tendencias del mercado, etc). Por eso lo invito a seguir la ruta prevista en esta guía y desarrollar las actividades propuestas que buscan sumergirlo en este apasionante mundo del mercadeo y ventas.

3. Actividad de Aprendizaje: Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente.

3.1 Reflexión Inicial

Seguramente en estos momentos está pensando en tener su propio negocio, es más ya puede haber iniciado uno, antes de seguir adelante es importante que reflexione sobre los siguientes interrogantes:

1. ¿En qué etapa está su peluquería o negocio? Está creciendo, está en crisis, hasta ahora va a iniciar.
2. ¿Quién es su competencia?
3. ¿Cuál es el valor agregado de su peluquería o negocio?
4. ¿Qué es tendencia en este momento?

En su libreta de notas apunte sus propias reflexiones y compártalas con su instructor y compañeros en el encuentro sincrónico.

3.2 Actividades de contextualización identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Actividad: Caricatura de presaberes

En esta actividad se solicita que recuerde que conoce sobre servicio al cliente, productos y servicios en la imagen personal para ello trate de conceptualizar los siguientes términos:

Conceptos
Producto
Marca
Cliente
Servicio al cliente
Marketing
Imagen personal
Medio de comunicación
Publicidad
Servicio
Necesidad

Una vez identifique estos conceptos utilice la imaginación y cree una caricatura donde ilustre una situación con un cliente en una peluqueria, pero utilizando estos términos.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Hablemos de marketing

Actividad: Conoce tu entorno

Revise el siguiente video: **https://www.youtube.com/watch?v=iv33HxH35jE&feature=emb_imp_woyt**

Debe verlo como un plan preventivo para calcular bien los pasos que va a dar en cuestión de mercadeo y ventas.

Luego, revise nuevamente las preguntas planteadas al inicio de la guía, las respuestas dadas le ayudarán a determinar dónde está parada actualmente. Saberlo y conocer perfectamente cada punto le permitirá avanzar, en esta actividad se propone aplicar un análisis FODA para conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas



Cada uno de estos ítems le permiten conocer, a detalle, cada aspecto que influye en el crecimiento o estancamiento de su peluquería.
Estudiar el entorno, reconocer las fallas y oportunidades es un paso imprescindible porque es lo que le ayudará a crear un plan de marketing que le garantice el éxito de la peluquería.

3.3.2 Mapa conceptual Conceptos básicos del marketing

Revise el material de formación facilitado por el instructor y en un mapa conceptual relacione los principales conceptos relacionados con el marketing, productos, tipos de producto, servicios, elementos característicos del servicio.
Envíe el mapa a su instructor por el medio que le indique.



3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Crear un plan de marketing para un centro de belleza

Luego de revisar el material de formación y asistir a las reuniones con su instructor ya está en capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos y proponer un plan de mercadeo para ello siga los siguientes pasos:

- Identifique su público objetivo
- Definir o establecer estrategias de marketing (Producto, precio, distribución, publicidad)
- Establezca un presupuesto

Defina como medirá los resultados

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVALUACION	AP4_Verificar la aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuario y normatividad legal vigente.	AA3: Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente.	• Evidencias de Producto: Entrega del plan de marketing diligenciado correctamente teniendo en cuenta toda la información entregada el Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo: LCH1_AP4_AA1_	1. Orientar al usuario sobre productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta sus necesidades. 2. Presentar productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal de acuerdo con las necesidades, requerimientos del cliente y políticas comerciales. 3. Realizar cierre de venta de productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen	Observación Instrumento: LCH1_C_AP4_AA3

				Personal según políticas comerciales y normativa legal vigente. 4. Evaluar las estrategias de mercadeo desarrolladas de acuerdo con la venta de Productos cosméticos equipos y servicios.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciclo del servicio: se puede definir como una secuencia completa de interacciones del cliente con el proveedor, ya que son indispensables para la adquisición de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades planteadas por el mismo.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.
Consumidor: es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero.
Comunicación: acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
Cortesía: demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.
Empresa: es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de la sociedad.
Experiencia: transmisión de confianza y sabiduría.
Matriz DOFA o análisis SWOT (siglas en inglés) es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).
Necesidad: Sensación de carencia o insatisfacción de algo.
Negocio: Ocupación, actividad o trabajo que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios.
Producto: Cualquier bien tangible que se puede ofrecer en el mercado para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes
Servicio al cliente: conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor,con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un

uso correcto del mismo.
Ventas: son actividades relacionadas con la venta o la cantidad de bienes vendidos en un período de tiempo determinado

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

BADIA VILA, MARIA AMPARO, GARCIA MIRANDA, ENRIQUETA
Marketing y venta en imagen personal

http://www.mujeresdeempresa.com/marketing-contenidos-centro-estetica/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Martha Meza	Instructor	servicios	2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ana Lida Burgos Correa	Instructor	servicios	Abril 2023	Ajustes por competencia

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Magda Fidelina Duran	Instructor	Red de integralidad	Marzo 2024	Ajustes por competencia

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

RUTA DE APRENDIZAJE- PLAN DE TRABAJO
Formato de apoyo

Programa:	Técnico en peluquería	**Proyecto:**	APLICACIÓN DE TECNICAS Y PROTOCOLOS EN LOS PROCEDIMIENTO DE PELUQUERIA PARA EL SECTOR DE LA COSMETICA CAPILAR EN LA ZONA DE INFLUENCIA DEL CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
Código:	637307	**Codigo de proyecto**	
Ficha:	3228281	**Nombre del instructor:**	MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
Nombre Fase	EVALUACION	**Actividad de proyecto**	AP5_Verificar la aplicacion de tecnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuariio y normatividad legal vigente.
Actividad de Aprendizaje:	AA2_ Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente..		

Evidencias		**Fecha de entrega**	**Forma de entrega evidencia (Físico/Digital)**
Evidencia 2. (Producto)	**Evidencias de Producto:** Entrega del el documento de la propuesta de del plan de marketing implementado Instrumento de evaluacion: Lista de Chequeo: LCH1_AP4_AA1_	12/3/2026	Físico

Nombre del Aprendiz	**Entregó**	
	Evidencia 1 (si/no)	**Evidencia 2 (si/no)**
CLARA INES BONILLA CORREA	Si	
EDDY YASMIN BOHORQUEZ CORREA	No	
GREICY ALEXANDRA SANCHEZ GALLO	No	
KARLA DESIRE ROMERO GUERRERO	Si	
LEONILDE GARCIA MOJICA	Si	
MARIBEL RUIZ ESPINEL	No	
MARISELA GUERRERO MANRIQUE	Si	
MARY SOFIA JOYA MANRIQUE	No	
OMAIRA ESPINEL SILVA	No	
ROSA OTILIA ACEVEDO	No	
SHAROL VALENTINA GONZALEZ ESPINEL	Si	
SONIA ELENA RIVERA GOYENECHE	Si	
YARITZA DAYANA LIZARAZO ACEVEDO	Si	

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral
Procedimiento Ejecución de la Formación Profesional Integral
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Formato de Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL	
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO:	LCH1_AP4 _AA1_
Fecha de aplicación: 20/02/2026	
Programa de Formación Técnico en peluquería	
No. DE FICHA: 3228281	
ACTIVIDAD DE PROYECTO: AP4_Verificar la aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuario y normatividad legal vigente.	
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente..	
Competencia: Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	
Resultados de aprendizaje: • Asesorar al cliente teniendo en cuenta sus necesidades y estrategias de mercado • Presenta la propuesta de productos y servicios para la imagen personal según requerimientos del cliente. • Realizar cierre de venta de productos y servicios para la imagen personal según políticas comerciales y normativa legal vigente. • Evaluar las estrategias de mercadeo desarrolladas para la venta de productos y servicios según políticas institucionales.	
Criterios de evaluación 1. Identifica las necesidades de los clientes utilizando las técnicas de comunicación 2. Interpersonal 3. Establece el segmento de mercado objetivo a partir de diferentes estrategias de venta 4. Define a través de un registro documental el inventario de productos disponibles para la Venta.	
Nombre de la Evidencia: Lista de verificación para valorar el documento de la propuesta de del plan de marketing implementado	
Evidencia: Desempeño___Producto _x_	
Nombre del Aprendiz:	
Nombre del Instructor: Magda Fidelina Duran Salazar	

INDICADORES-variables	**CUMPLE**		**OBSERVACIONES**
	SI	**NO**	
Presentación de la actividad			
El aprendiz presenta la actividad solicitada			
La actividad está bien presentada y organizada			
La actividad es presentada en la fecha indicada por el instructor.			
Propuesta de plan de marketing			
Realiza diagnostico a través del análisis DOFA			

Identifica el mercado objetivo			
Identifica la competencia			
Establece objetivos de ventas			
Identifica el producto o servicio que pretende vender			
Identifica el lugar donde comercializará el producto/servicio			
Propone estrategias para comercializar el producto/servicio			
Propone formas de comunicarse con el cliente para dar a conocer el producto/servicios			
Propone/elabora un presupuesto			
Define un plan de acción para llevar a cabo la(S) estrategia(s)			
EVALUACION			
OBSERVACIONES:			
JUICIO DE EVALUACIÓN: **Aprobado:____** **No aprobado:____**			
Ciudad – Fecha:	**Firma Instructor:**		
	Firma Aprendiz:		

SENA siga

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA:
CARCASI 09/03/2026

CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

AMBIENTE/INST.EDUCT: BIBLIOTECA

PROGRAMA DE FORMACION: TECNICO EN PELUQUERIA

COMPETENCIA: vender productos y servicios de belleza

FICHA: 3228278

INSTRUCTOR: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

VOCERO FORMACION: CLARA INES BONILLA CORREA

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA: 9/03/2026 LUNES	10/03/2026 MARTES	11/03/2026 MIERCOLES	12/03/2026 JUEVES	13/03/2026 VIERNES	OBSERVACIONES
1	CLARA INES BONILLA CORREA	CC - 1005230905	correaines1130@gmail.com	3142809851						
2	EDDY YASMIN BOHORQUEZ CORREA	CC - 1098150874	edjaboco74@gmail.com	3142066224						
3	GREICY ALEXANDRA SANCHEZ GALLO	CC - 1098660194	greicysanchez67@gmail.com	3125331597						
4	KARLA DESIRE ROMERO GUERRERO	CC - 1020848024	karlaguerrero060@gmail.com	3219859910						
5	LEONILDE GARCIA MOJICA	CC - 1099894693	leonormojika@gmail.com	3114870674						
6	MARIBEL RUIZ ESPINEL	CC - 1096950849	mariberuiz981@gmail.com	3204741241						
7	MARISELA GUERRERO MANRIQUE	CC - 1019154696	luisamarisela0134@hotmail.com	3216756201						
8	MARY SOFIA JOYA MANRIQUE	CC - 1096953109	joyamanriquemarysofia	3225971677						
9	OMAIRA ESPINEL SILVA	CC - 28057628	omaira7628@hotmail.com	3216756201						
10	ROSA OTILIA ACEVEDO	CC - 28057879	acevedorosa217@gmail.com	3222217008						
11	SHAROL VALENTINA GONZALEZ ESPINEL	TI - 1099894460	vg8433853@gmail.com	3203987525						
12	SONIA ELENA RIVERA GOYENECHE	CC - 28057899	oseguridadselectaltda.ltda30gmail.com	3222276223						
13	YARITZA DAYANA LIZARAZO ACEVEDO	CC - 1096948742	yaritzadayana2020@gmail.com	3175559783						

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION: CLARA INES BONILLA CORREA

Powered by CamScanner

Reporte de Juicios de Evaluación

Fecha del Reporte: 15/03/2026
Ficha de Caracterización: 3228281
Cógigo: 637307
Versión: 9
Denominación: PELUQUERIA
Estado de la Ficha de Caracterización: EN EJECUCION
Fecha Inicio: 25/07/2025
Fecha Fin: 24/10/2026
Modalidad de Formación: PRESENCIAL
Regional: 68 - REGIONAL SANTANDER
Centro de Formación: 9545 - CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre	Apellidos	Estado	Competencia	Resultado de Aprendizaje	Juicio de Evaluación	Fecha y Hora del Juicio Evaluativo	Funcionario que registro el juicio evaluativo
CC	1098101424	JUDITH	LEON QUINTERO	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690995 - 3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS	APROBADO	04/03/2026 16.18 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101424	JUDITH	LEON QUINTERO	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690996 - 4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS	APROBADO	04/03/2026 16.18 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101424	JUDITH	LEON QUINTERO	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690997 - 2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES,	APROBADO	04/03/2026 16.18 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101424	JUDITH	LEON QUINTERO	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690998 - 1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES,	APROBADO	04/03/2026 16.18 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101459	MONICA	ESPINOSA LANDINEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690995 - 3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS	APROBADO	15/03/2026 10.40 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101459	MONICA	ESPINOSA LANDINEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690996 - 4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS	APROBADO	15/03/2026 10.40 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101459	MONICA	ESPINOSA LANDINEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690997 - 2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.40 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101459	MONICA	ESPINOSA LANDINEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690998 - 1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.40 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101769	LAURA DANIELA	PRADA SANDOVAL	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690995 - 3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101769	LAURA DANIELA	PRADA SANDOVAL	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690996 - 4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101769	LAURA DANIELA	PRADA SANDOVAL	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690997 - 2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098101769	LAURA DANIELA	PRADA SANDOVAL	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690998 - 1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098102698	YESICA ALEJANDRA	LEON BERMUDEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690995 - 3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098102698	YESICA ALEJANDRA	LEON BERMUDEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690996 - 4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098102698	YESICA ALEJANDRA	LEON BERMUDEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690997 - 2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1098102698	YESICA ALEJANDRA	LEON BERMUDEZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690998 - 1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.43 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1232391599	DANIELA MARIA	LEON RUIZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690995 - 3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS	APROBADO	15/03/2026 10.42 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1232391599	DANIELA MARIA	LEON RUIZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690996 - 4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS	APROBADO	15/03/2026 10.42 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1232391599	DANIELA MARIA	LEON RUIZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690997 - 2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.42 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
CC	1232391599	DANIELA MARIA	LEON RUIZ	EN FORMACION	39693 - Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales	690998 - 1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES,	APROBADO	15/03/2026 10.42 a	CC 28393300 - MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

RUTA DE APRENDIZAJE- PLAN DE TRABAJO
Formato de apoyo

Programa:	Técnico en peluquería	**Proyecto:**	APLICACIÓN DE TECNICAS Y PROTOCOLOS EN LOS PROCEDIMIENTO DE PELUQUERIA PARA EL SECTOR DE LA COSMETICA CAPILAR EN LA ZONA DE INFLUENCIA DEL CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES
Código:	637307	**Codigo de proyecto**	
Ficha:	3228281	**Nombre del instructor:**	MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR
Nombre Fase	EVALUACION	**Actividad de proyecto**	AP5_Verificar la aplicacion de tecnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuariio y normatividad legal vigente.
Actividad de Aprendizaje:	AA2_ Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente..		

Evidencias		**Fecha de entrega**	**Forma de entrega evidencia (Físico/Digital)**
Evidencia 2. (Producto)	**Evidencias de Producto:** Entrega del el documento de la propuesta de del plan de marketing implementado Instrumento de evaluacion: Lista de Chequeo: LCH1_AP4_AA1_	3/20/2026	Físico

Nombre del Aprendiz	**Entregó**	
	Evidencia 1 (si/no)	**Evidencia 2 (si/no)**
JUDITH LEON QUINTERO	Si	
STEFANI SAMARA TELLEZ GOMEZ	No	
NELCY AMPARO GOMEZ CUADROS	No	
MONICA ESPINOSA LANDINEZ	Si	
MAIRA LIZBETH VEGA ACUÑA	Si	
INGRID YALEXA CACERES DUARTE	No	
DANIELA MARIA LEON RUIZ	Si	
DEISY TRIANA MOGOLLON	No	
PAULA ANDREA OCAMPO TAMAYO	No	
KAROL YISETH URIBE OROZCO	No	
YESICA ALEJANDRA LEON BERMUDEZ	Si	
LAURA DANIELA PRADA SANDOVAL	Si	

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación: Técnico en peluquería**
- **Código del Programa de Formación:** 63228281
- **Nombre del Proyecto:** aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos de peluquería para el sector de la cosmética capilar en la zona de influencia del centro agroempresarial y turístico de los andes
- **Fase del Proyecto: evaluación**
- **Actividad de Proyecto**: AP4_Verificar la aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuario y normatividad legal vigente.
- **Competencia**: ventas de productos y servicios capilares.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Orientar al usuario sobre productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta sus necesidades.
  - Presentar productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal de acuerdo con las necesidades, requerimientos del cliente y políticas comerciales.
  - Realizar cierre de venta de productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen Personal según políticas comerciales y normativa legal vigente.
  - Evaluar las estrategias de mercadeo desarrolladas de acuerdo con la venta de Productos cosméticos equipos y servicios.
- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. Presentación

Estimado aprendiz;



Los cambios tecnológicos, alteraciones en la forma de hacer negocios y la globalización, son factores que influyen directamente en la conducta del consumidor. El fácil acceso a la información y la diversidad de productos y servicios al alcance del cliente hacen que los consumidores aumenten sus exigencias en términos de calidad, costos y otros aspectos.

Para que las empresas subsistan es necesario conocer y mejorar la forma de relacionarse con los clientes, en este curso vamos a reconocer la importancia de tener un plan de marketing (ventas, relación con los clientes, tendencias del mercado, etc). Por eso lo invito a seguir la ruta prevista en esta guía y desarrollar las actividades propuestas que buscan sumergirlo en este apasionante mundo del mercadeo y ventas.

3. Actividad de Aprendizaje: Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente.

3.1 Reflexión Inicial

Seguramente en estos momentos está pensando en tener su propio negocio, es más ya puede haber iniciado uno, antes de seguir adelante es importante que reflexione sobre los siguientes interrogantes:

1. ¿En qué etapa está su peluquería o negocio? Está creciendo, está en crisis, hasta ahora va a iniciar.
2. ¿Quién es su competencia?
3. ¿Cuál es el valor agregado de su peluquería o negocio?
4. ¿Qué es tendencia en este momento?

En su libreta de notas apunte sus propias reflexiones y compártalas con su instructor y compañeros en el encuentro sincrónico.

3.2 Actividades de contextualización identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Actividad: Caricatura de presaberes

En esta actividad se solicita que recuerde que conoce sobre servicio al cliente, productos y servicios en la imagen personal para ello trate de conceptualizar los siguientes términos:

Conceptos
Producto
Marca
Cliente
Servicio al cliente
Marketing
Imagen personal
Medio de comunicación
Publicidad
Servicio
Necesidad

Una vez identifique estos conceptos utilice la imaginación y cree una caricatura donde ilustre una situación con un cliente en una peluqueria, pero utilizando estos términos.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Hablemos de marketing

Actividad: Conoce tu entorno

Revise el siguiente video: **https://www.youtube.com/watch?v=iv33HxH35jE&feature=emb_imp_woyt**

Debe verlo como un plan preventivo para calcular bien los pasos que va a dar en cuestión de mercadeo y ventas.

Luego, revise nuevamente las preguntas planteadas al inicio de la guía, las respuestas dadas le ayudarán a determinar dónde está parada actualmente. Saberlo y conocer perfectamente cada punto le permitirá avanzar, en esta actividad se propone aplicar un análisis FODA para conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas



Cada uno de estos ítems le permiten conocer, a detalle, cada aspecto que influye en el crecimiento o estancamiento de su peluquería.
Estudiar el entorno, reconocer las fallas y oportunidades es un paso imprescindible porque es lo que le ayudará a crear un plan de marketing que le garantice el éxito de la peluquería.

3.3.2 Mapa conceptual Conceptos básicos del marketing

Revise el material de formación facilitado por el instructor y en un mapa conceptual relacione los principales conceptos relacionados con el marketing, productos, tipos de producto, servicios, elementos característicos del servicio.
Envíe el mapa a su instructor por el medio que le indique.



3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Crear un plan de marketing para un centro de belleza

Luego de revisar el material de formación y asistir a las reuniones con su instructor ya está en capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos y proponer un plan de mercadeo para ello siga los siguientes pasos:

- Identifique su público objetivo
- Definir o establecer estrategias de marketing (Producto, precio, distribución, publicidad)
- Establezca un presupuesto

Defina como medirá los resultados

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVALUACION	AP4_Verificar la aplicación de técnicas y protocolos en los procedimientos capilares según requerimiento del usuario y normatividad legal vigente.	AA3: Reconocer las estrategias de venta de productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y la normativa vigente.	• Evidencias de Producto: Entrega del plan de marketing diligenciado correctamente teniendo en cuenta toda la información entregada el Instrumento de evaluación: Lista de Chequeo: LCH1_AP4_AA1_	1. Orientar al usuario sobre productos cosméticos y servicios de belleza teniendo en cuenta sus necesidades. 2. Presentar productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen personal de acuerdo con las necesidades, requerimientos del cliente y políticas comerciales. 3. Realizar cierre de venta de productos cosméticos, equipos y servicios para la imagen	Observación Instrumento: LCH1_C_AP4_AA3

				Personal según políticas comerciales y normativa legal vigente. 4. Evaluar las estrategias de mercadeo desarrolladas de acuerdo con la venta de Productos cosméticos equipos y servicios.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciclo del servicio: se puede definir como una secuencia completa de interacciones del cliente con el proveedor, ya que son indispensables para la adquisición de un producto o servicio que va a satisfacer las necesidades planteadas por el mismo.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.
Consumidor: es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero.
Comunicación: acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
Cortesía: demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.
Empresa: es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de la sociedad.
Experiencia: transmisión de confianza y sabiduría.
Matriz DOFA o análisis SWOT (siglas en inglés) es una herramienta para determinar estrategias en organizaciones, proyectos, personas o grupos, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas).
Necesidad: Sensación de carencia o insatisfacción de algo.
Negocio: Ocupación, actividad o trabajo que se realiza para obtener un beneficio, especialmente el que consiste en realizar operaciones comerciales, comprando y vendiendo mercancías o servicios.
Producto: Cualquier bien tangible que se puede ofrecer en el mercado para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes
Servicio al cliente: conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor,con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un

uso correcto del mismo.
Ventas: son actividades relacionadas con la venta o la cantidad de bienes vendidos en un período de tiempo determinado

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

BADIA VILA, MARIA AMPARO, GARCIA MIRANDA, ENRIQUETA
Marketing y venta en imagen personal

http://www.mujeresdeempresa.com/marketing-contenidos-centro-estetica/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Martha Meza	Instructor	servicios	2022

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ana Lida Burgos Correa	Instructor	servicios	Abril 2023	Ajustes por competencia

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Magda Fidelina Duran	Instructor	Red de integralidad	Marzo 2024	Ajustes por competencia

SENA siga

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
LISTA DE ASISTENCIA FORMACION
FORMATO DE APOYO

CIUDAD, FECHA: 16/02/2026 - 20/02/2026 | CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES | AMBIENTE/INST.EDUCT: CASA DE LA CULTURA CAPITANEJO

PROGRAMA DE FORMACION: TECNICO EN PELUQUERIA | FICHA: 3228281

COMPETENCIA: Venta de Productos y Servicios

INSTRUCTOR: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR | OBSERVACIONES

VOCERO FORMACION: JUDITH LEON QUINTERO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CC/TI	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	16/02/2026 LUNES	17/02/2026 MARTES	18/02/2026 MIERCOLES	19/02/2026 JUEVES	20/02/2026 VIERNES
1	JUDITH LEON QUINTERO	CC - 1098101424	jleoncitaq@gmail.com	3115110087					
2	STEFANI SAMARA TELLEZ GOMEZ	TI-1096950641	samanthagargo18@g.mail.com	3209336750	—	—	—	—	—
3	NELCY AMPARO GOMEZ CUADROS	CC - 28054318	gomeznelcy862@gmail.com	3228843388	—	—	—	—	—
4	MONICA ESPINOSA LANDINEZ	CC - 1098101459	monicaespinosalandinez@gmail.com	3214342143	Monica Espinosa	Monica Espinosa	Monica Espinosa	—	Monica Espinosa
5	MAIRA LIZBETH VEGA ACUÑA	CC - 1098101946	mailve3@hotmail.com	3046454332	Lizbeth Vega	Lizbeth Vega	Lizbeth Vega	Lizbeth Vega	Lizbeth Vega
6	INGRID YALEXA CACERES DUARTE	CC-1005300202	yalexay@gmail.com	3227338380	—	—	—	—	—
7	DANIELA MARIA LEON RUIZ	CC-1232391599	daniela.leonr06@gmail.com	3103177193	Daniela Maria leon	Daniela Maria leon	Daniela Maria leon	Daniela Maria leon	Daniela Maria leon
8	MARIA CONSUELO BLANCO MORENO	CC-28054891	cjcheluka@gmail.com	3209815577	—	—	—	—	—
9	DEISY TRIANA MOGOLLON	CC-28054580	ginnatatianat@hotmail.com	3138658015	—	—	—	—	—
10	PAULA ANDREA OCAMPO TAMAYO	CC -43265916	sharaluna25@gmail.com	3104972632	—	—	—	—	—
11	KAROL YISETH URIBE OROZCO	CC - 1005422778	orozcoyiseth8@gmail.com	3209079459	—	—	—	—	—
12	YESICA ALEJANDRA LEON BERMUDEZ	CC - 1098102698	yesikaniko12020@gmail.com	3212390004	Yesica Leon	Yesica Leon	Yesica Leon	Yesica leon	Yesica Leon
13	LAURA DANIELA PRADA SANDOVAL	CC - 1098101769	pradalaura16@gmail.com	3134302715	Laura Prada	Laura Prada	Laura Prada	—	Laura Prada

NOMBRE Y FIRMA INSTRUCTOR: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

NOMBRE Y FIRMA VOCERO DE LA FORMACION: JUDITH LEON QUINTERO Judith Leon

Powered by CamScanner

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES

FECHA INICIAL: 01/03/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3227687 - ACTIVIDAD FISICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Asistir personas según protocolos de primer respondiente y normativa de salud
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

ESTABLECER TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO EN LAS SITUACIONES DE SERVICIO SEGÚN INDICADORES DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Dirigir la actividad física según tendencias y técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIA

ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO

INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Programar el ejercicio según condición física y estándares técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3315202 - CONSTRUCCION DE VIAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Colocar mezclas asfálticas de acuerdo con especificaciones técnicas
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	CONSTRUIR FILTROS DE ACUERDO A NORMAS, PLANOS Y ESPECIFICACIONES
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fundir concreto de acuerdo con requerimientos técnicos de construcción

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Instalar pavimentos articulados de acuerdo con procedimiento y normativa técnica
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	40,00

FICHA DE APRENDIZAJE:	3315132 - TEJIDO ARTESANAL CON AGUJAS.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ENTRETEJER HILOS SEGÚN TÉCNICA DE TEJIDO CON AGUJAS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIA

ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO

INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL

VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3228278 - PELUQUERIA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Aplicar tratamiento capilar según técnicas de higiene y cosmética
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar cabello según líneas de diseño y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Cortar pelo facial según técnicas y normativa de peluquería
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar peinados según protocolos de estética capilar
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR MEDIDAS DE ASEPSIA SEGÚN MANUAL DE BIOSEGURIDAD Y NORMATIVA DE SALUD
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar color del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Modificar textura del cabello de acuerdo con técnicas de cosmética capilar y procedimiento técnico
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ORIENTAR A UN USUARIO EN EL CAMBIO DE IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE ESTILISMO CAPILAR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ORIENTAR AL USUARIO SOBRE PRODUCTOS COSMÉTICOS Y SERVICIOS DE BELLEZA TENIENDO EN CUENTA SUS

2. PRESENTAR PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y POLÍTICAS COMERCIALES

3. REALIZAR CIERRE DE VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS, EQUIPOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL SEGÚN POLÍTICAS COMERCIALES Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.

4. EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO DESARROLLADAS DE ACUERDO CON LA VENTA DE PRODUCTOS COSMÉTICOS EQUIPOS Y SERVICIOS

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 40,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 160,00

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: MAGDA FIDELINA DURAN SALAZAR

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO AGROEMPRESARIAL Y TURISTICO DE LOS ANDES