SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE GESTIÓN DE MERCADOS, LOGÍSTICA Y TÉCNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
PLAN DE TRABAJO CONCERTADO
Desarrollo Proceso Formativo

PROGRAMA FORMACIÓN: OPERACIONES OMNICANAL Y CONTAC CENTER

FICHA: 3362604

INSTRUCTOR: Karen Salcedo Masmela

GUÍA DE APRENDIZAJE : Guia 3 Caracterizar Usuario **FECHA:** **19/02/2026 19:48**

Tabla 1. Descriptores para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje.

NOMBRE DEL APRENDIZ	Actividad a desarrollar	Forma de Entrega de Evidencias		Fecha de Entrega	ENTREGO	
		Fisico	Digital		SI	NO
MARIA FERNANDA MUNEVAR GOMEZ	AC01R3 Dilema de Laura		X	10/02/2026		
	AC02R3 Preguntas caso Laura		X	10/02/2026		
	SA01R3 Lluvia de Ideas		X	17/02/2026		
	SA02R3 Segmentación de mercado		X	17/02/2026		
	SA03R3 Analisis de perfil		X	24/02/2026		
	SA04R3 Podcast		X	24/02/2026		
	SA05R3 Portafolio digital		X	03/03/2026		
	SA05R3 Informe Prospección		X	03/03/2026		