PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Preselección del Talento Humano mediado por Herramientas TIC
- **Código del Programa de Formación:** 134206 V 1
- **Nombre del Proyecto:** Procedimientos Técnicos Para la convocatoria, reclutamiento y Preselección De Candidatos Utilizando Herramientas Tecnológicas y Digitales.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Desarrollar una simulación de atención al cliente aplicando protocolos de servicio, el uso de sistemas de información y la formulación de propuestas de mejora según el nivel de satisfacción del cliente.

- **Competencia:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

1. Clasificar clientes, procedimientos y protocolos, según normas y políticas de la organización y el sector.
2. Operar sistemas de información y comunicación, según requerimientos del servicio, la organización y el sector.
3. Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado.
4. Plantear mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.

- **Duración de la Guía:** 144 horas entre trabajo presencial y/o autónomo, con ajuste razonable a 72 horas.

2. PRESENTACIÓN



Es un gusto darles la bienvenida al desarrollo de la competencia de Servicio al Cliente, en el marco del programa Técnico en Preselección del Talento Humano mediado por Herramientas TIC. Este espacio formativo ha sido diseñado con el propósito de fortalecer sus habilidades comunicativas, actitudinales y procedimentales, fundamentales para brindar una atención integral, oportuna y de calidad, acorde con las necesidades del cliente y las políticas organizacionales.

Durante este proceso, abordaremos conceptos claves, estrategias y situaciones prácticas que les permitirán reconocer la importancia del servicio al cliente como un eje transversal en cualquier organización, especialmente en los procesos relacionados con la gestión del talento humano. Los invito a participar de manera activa, reflexiva y comprometida, aprovechando cada actividad como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal y profesional.

¡Bienvenidos a esta nueva etapa de formación!**.**

En el contexto actual de las organizaciones, el servicio al cliente se constituye en un factor estratégico para la competitividad, sostenibilidad y posicionamiento en el mercado. La calidad en la atención no solo depende de la actitud del colaborador, sino del cumplimiento de procedimientos, protocolos y normativas que orientan la prestación del servicio de manera eficiente, oportuna y con enfoque en la mejora continua.

La presente Guía de Aprendizaje se orienta al desarrollo de la competencia **“Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”**, promoviendo en el aprendiz la capacidad de clasificar clientes, operar sistemas de información y comunicación, evaluar el nivel de satisfacción y plantear acciones de mejora acordes con las necesidades del cliente y las exigencias del mercado.

A través de metodologías activas como el estudio de caso, la simulación y el trabajo colaborativo, el aprendiz fortalecerá conocimientos, habilidades y actitudes propias del servicio, integrando el saber, el saber hacer y el saber ser en contextos reales o simulados. De esta manera, se busca formar talento humano competente, ético y orientado a la excelencia en la atención al cliente.

Requisitos para la Formación

Para lograr un aprendizaje efectivo, es fundamental que los aprendices tengan claridad en estos puntos:

1. **Conocimiento de las Políticas Organizacionales:** Los aprendices deben comprender y aplicar las políticas de servicio al cliente establecidas por la organización, así como estar familiarizados con los procedimientos internos para resolver problemas comunes.

2. **Técnicas de Comunicación Efectiva:** Los aprendices deben demostrar habilidades efectivas de comunicación verbal y no verbal para interactuar con los clientes de manera clara, respetuosa y profesional. Además, deben ser capaces de escuchar activamente, comprender y responder adecuadamente a las necesidades y preocupaciones del cliente, asegurándose de que su comunicación sea precisa y empática en todo momento.
3. **Gestión de Conflictos y Quejas:** Los aprendices deben desarrollar habilidades para manejar situaciones de conflicto de manera profesional y eficiente, asegurándose de que las quejas de los clientes sean resueltas de forma satisfactoria y respetuosa.
4. **Empatía y Orientación al Cliente:** Los aprendices deben cultivar una actitud de empatía hacia los clientes, lo que implica comprender y compartir sus sentimientos y perspectivas.
5. **Uso de Tecnologías y Herramientas:** Los aprendices deben recibir capacitación en el uso efectivo de sistemas de gestión de clientes (CRM) y otras herramientas tecnológicas relevantes. Esto les permitirá mejorar la eficiencia del servicio al cliente, optimizar procesos y mantener una gestión integral de las interacciones con los clientes.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial



- 3.1.1 La atención al cliente es fundamental en cualquier organización, ya sea pública o privada. Para losTecnicos en Preselección del Talento Humano mediado por Herramientas TIC del SENA, entender y aplicar esta competencia significa brindar un servicio eficiente a los beneficiarios internos y externos.

En este sentido, es necesario que los aprendices del Técnico en Preselección del Talento Humano mediado por Herramientas TIC desarrollen competencias generales como:

1. **Orientación al Servicio**: Identificar y comprender las necesidades de otros para satisfacerlas adecuadamente
2. **Gestión de la Información**: Recibir, procesar y transmitir información relevante según las necesidades específicas.
3. **Comunicación Asertiva**: Utilizar habilidades comunicativas efectivas tanto oralmente como por escrito.
4. **Empatía**: Capacidad para percibir y compartir sentimientos con los demás

Para iniciar su proceso de aprendizaje, es importante resaltar que en el corazón de cualquier organización exitosa, hay un equipo que no solo gestiona procesos, sino que también inspira y motiva no solo a los trabajadores de la empresa, si no también a sus clientes. Por lo tanto, ustedes como aprendices del técnico de Preselección de talento humano mediado por herramientas TIC, tienen el poder de influir positivamente en la vida de las demás personas. De esta manera se invita

a que de manera atenta puedan observar el siguiente video de reflexión denominado "***El que no vive para servir, No sirve para vivir***". y que encontrará en el siguiente enlace:

- https://www.youtube.com/watch?v=YpTL6oreg8Q

Posteriormente, se realiza una mesa redonda teniendo en cuenta las siguientes preguntas orientadoras.

- ✓ ¿Cuál es el mensaje principal que transmite el video sobre el servicio al cliente?
- ✓ ¿Cómo interpreta el video la frase "Qué es lo que obtiene a cambio"?
- ✓ ¿De qué manera el video vincula el servicio al cliente con una "comprensión más profunda"?
- ✓ ¿A quiénes crees que está dirigido este video y por qué?
- ✓ ¿Qué emociones o reflexiones te generó el video?
- ✓ ¿Cómo aborda el personaje los problemas que encuentra?

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Mesa redonda.
Materiales de formación: Cuaderno, lapicero, marcadores, video beam.
Material de apoyo: Cortometraje.
Duración de la actividad: 3 horas.

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



3.2.1 Para la realización de la siguiente actividad, la instructora comenzará invitando al aprendiz a recordar momentos en los que ha recibido atención por ser cliente, momentos cuando ha realizado compras, cuando ha tomado algún servicio de salud, de educación, cuando ha sido atendido en los establecimientos financieros, etc; con el fin de analizar los aspectos negativos y positivos (si los hay), de las partes involucradas para cada caso asignado y presentado en el video compartido por la instructora. Así mismo, elaboraran propuestas en la manera como ustedes como técnicos en Preselección de talento humanos, mediado por herramientas TIC abordarían la situación.

De esta manera, por equipos de trabajo se realizará el análisis a través de un mapa conceptual o mapa mental que plasmarán en una cartelera y será socializado por un integrante del equipo.

Los videos se encuentran en el material del curso o en YouTube a través de los siguientes enlaces:

1. https://www.youtube.com/watch?v=QpVBF3Jx_ZE *(Atención al cliente Pretty Woman)*
2. https://www.youtube.com/watch?v=8_44RXLw6Ys *(Servicio Al Cliente Importa)*

3. https://www.youtube.com/watch?v=fkSx3dJVegY&t=2s (*Calidad del Servicio - para reflexionar)*

4. *https://www.youtube.com/watch?v=j1m3erP4dZ8 (servicio de calidad 10)*

5. https://www.youtube.com/watch?v=c29fXGha9qM (*El arte del Servir*)
6. https://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk (*Servicio al cliente en 3 pasos).*

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: mapa conceptual, mapa mental-exposicion.
Materiales de formación: Cuaderno, lapicero, marcadores, video beam, papel kraf
Material de apoyo: Cortometraje.
Duración de la actividad: 12 horas.

3.2.2 Mediante grupos de trabajo, los aprendices deben realizar una consulta para definir los siguientes enunciados:

Grupo 1	**1.¿Qué entiendes por cliente?** **2.¿Qué entiendes por servicio al cliente y cuál crees que es su objetivo principal en una empresa?** **4.¿Qué tipos de clientes existen?** **5.¿Qué es un cliente interno?**
Grupo 2	1.¿Qué es comunicación? 2.¿Por qué es fundamental una comunicación efectiva en el servicio al cliente para fidelizar usuarios? 3.¿Cómo influye la comunicación en la percepción de calidad del servicio? 4.¿Qué riesgos implica una mala comunicación con los clientes? 5.¿Qué rol juega la claridad y el lenguaje sencillo para evitar malentendidos?
Grupo 3	1.¿Qué entiendes por cultura organizacional? 2.¿Por qué crees que es importante la cultura organizacional en una empresa? 3.¿Qué elementos hacen parte de la cultura organizacional? 4.¿Cómo influye la cultura organizacional en el comportamiento de los trabajadores? 5.¿Qué diferencia existe entre clima organizacional y cultura organizacional?
Grupo 4	1. ¿Qué es un portafolio de servicios? 2. ¿Cuál es la importancia de un portafolio de servicios para una empresa? 3. ¿Qué diferencia existe entre un producto y un servicio? 4. ¿Qué elementos debe contener un portafolio de servicios? 5. Por qué es importante actualizar periódicamente el portafolio de servicios?
Grupo 5	1.¿Por qué es importante que todos los empleados conozcan el portafolio de servicios? 2.¿Qué errores se deben evitar al atender un cliente? 3.Qué elementos del servicio al cliente ayudan a diferenciar una empresa de otra?

	4.Explique en qué consiste la evaluación de satisfacción del cliente? 5.En que consiste el PQR en el servicio al cliente?
Grupo 6	1.¿Cuáles son las características de un buen asesor de servicio al cliente? 2.¿Porque es importante implementar estrategias para el buen servicio al cliente? 3.¿Qué estrategias puede implementar una empresa para mejorar su servicio al cliente? 4.¿Cuál es la importancia de la presentación personal en la Atención al cliente? 5.¿Qué acciones generan fidelización en los clientes?

Una vez los grupos hayan dado respuesta a los interrogantes, deberán seleccionar una herramienta TIC de apoyo que les permita socializar su trabajo de manera clara, organizada y creativa. Para la presentación, podrán utilizar recursos como Canva, Prezi, PowerPoint u otra herramienta que el aprendiz conozca y maneje.
Asimismo, para la elaboración de un video tipo TikTok, podrán apoyarse en aplicaciones como CapCut o InShot.

Para finalizar esta actividad, cada equipo de trabajo deberá diseñar una sopa de letras en un pliego de papel periódico, cartulina, papel bond y/o papel Kraf , incluyendo palabras relacionadas con los temas abordados en la consulta.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Exposición
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores, papel Kraft. Computador internet , celular.
Material de apoyo: Temas asignados por grupos-consulta
Duración de la actividad: 12 horas.

3.2.3 La instructora entregará a los grupos de trabajo una lectura titulada "***Servicio al cliente"***. Los aprendices realizarán la lectura de manera individual o grupal, con el propósito de identificar y comprender los conceptos clave relacionados con la atención al cliente.



Posteriormente, se aplicará una evaluación tipo quiz, con el fin de verificar el nivel de comprensión y apropiación de los contenidos abordados en la lectura.

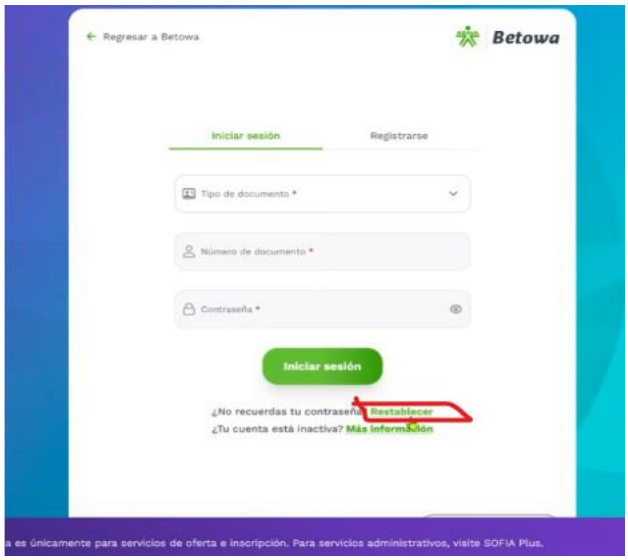
Con base en los resultados, la instructora realizará el cierre de la actividad, resaltando que todas las personas son clientes, pero también futuros prestadores de servicio, destacando la importancia de brindar una atención de calidad en cualquier contexto.

A continuación, los aprendices, organizados en grupos de trabajo, deberán construir una frase alusiva al buen trato hacia las demás personas. Esta frase debe ser creativa, llamativa y presentada de manera colorida, utilizando los materiales que consideren pertinentes. Por último, las frases serán ubicadas en lugares estratégicos de la institución educativa, con el propósito de promover la cultura del respeto y la buena atención entre la comunidad educativa.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: Preguntas y respuestas.
Materiales de formación: Cuaderno, lapicero, marcadores, video beam
Material de apoyo: Lectura servicio al cliente
Duración de la actividad: 13 horas.

3.3 Actividades de apropiación de conocimiento (conceptualización y teorización).

Actividad: Juego de roles – Atención al cliente (Actualización de datos en Sofia Plus)



Esta actividad de propiacion del conocimiento tiene como propósito que los aprendices apliquen de manera práctica lo aprendido en la competencia de servicio al cliente, a través del caso “actualización de datos en Sofia Plus”. Los participantes deberán simular la atención a un usuario que presenta dificultades para actualizar datos, brindando orientación clara, oportuna y respetuosa. Se evaluará la capacidad de comunicación, la aplicación de protocolos de atención y la solución efectiva de la necesidad del usuario, garantizando una experiencia de servicio satisfactoria. Se solicita a los aprendices organizarse en parejas de trabajo. Una vez conformadas, cada integrante asumirá un rol: uno será el cliente y el otro el asesor de servicio.

El aprendiz que desempeñe el rol de cliente deberá plantear una situación relacionada con actualización de datos en la plataforma Sofia Plus, manifestando dudas, dificultades o inconvenientes durante el proceso.

Por su parte, el aprendiz que asuma el rol de asesor deberá brindar orientación clara, precisa y respetuosa, guiando paso a paso al cliente en la solución de su requerimiento.

Posteriormente, los aprendices deberán intercambiar los roles, con el fin de que ambos experimenten la atención desde la perspectiva del cliente y del asesor. Antes de finalizar cada interacción, el aprendiz que desempeñe el rol de cliente deberá calificar el servicio recibido.

Una vez concluida esta fase, se reorganizarán las parejas, procurando que no sean las mismas, con el propósito de fortalecer el aprendizaje mediante la interacción con diferentes compañeros.

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: juego de roles
Materiales de formación: Computador, intenet , pagina sofia plus
Material de apoyo: Video instructivo cambio de contraseña
Duración de la actividad: 6 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

En esta actividad de transferencia del conocimiento, los aprendices aplicarán los conceptos y habilidades adquiridas en servicio al cliente a través de un ejercicio práctico de juego de roles. Mediante la simulación de situaciones reales, los participantes asumirán el papel de asesor y cliente, con el fin de resolver casos relacionados con la atención al usuario. Esta actividad busca fortalecer la comunicación efectiva, la empatía, la solución de problemas y la aplicación de protocolos de servicio, permitiendo evidenciar el desempeño del aprendiz en contextos similares a los del entorno laboral.

Casos para realizar el juego de roles
Caso 1: **No recibe el correo de recuperación**: Situación: María intenta restablecer su contraseña, pero no recibe el correo electrónico después de varios minutos. Cliente dice: “Ya hice el proceso de ‘¿Olvidaste tu contraseña?’ pero no me llega ningún correo.” Objetivo del aprendiz: Verificar si revisó la bandeja de entrada y SPAM. Informar el tiempo estimado (1 a 5 minutos). Indicar repetir el procedimiento si no llega el correo.
Caso 2: Error al confirmar la contraseña: Situación: Carlos logra acceder al enlace, pero el sistema no le permite guardar la nueva contraseña. Cliente dice: “El sistema no me deja cambiar la contraseña, me sale error cuando la confirmo.” Objetivo del aprendiz: Explicar que ambas contraseñas deben ser exactamente iguales. Recomendar escribirla con cuidado y verificar mayúsculas/minúsculas.
Caso 3: Correo electrónico desactualizado Situación: Luisa ya no tiene acceso al correo registrado en SOFIA PLUS. Cliente dice: “El correo que tengo registrado ya no existe, no puedo recuperar la contraseña.” Objetivo del aprendiz: Informar que puede actualizar el correo sin ingresar a la plataforma. Explicar que debe validar fecha de nacimiento y expedición del documento. Orientar sobre el videotutorial.
Caso 4: **No puede cambiar el correo** Situación: Andrés intenta cambiar su correo, pero el sistema no se lo permite. Cliente dice: “Intenté actualizar mi correo pero el sistema no me deja continuar. Objetivo del aprendiz: Indicar que debe acercarse presencialmente a Gestión Académica. Recordar llevar documento de identidad.

Caso 5: Usuario impaciente por el tiempo de espera Situación: Sofía está molesta porque el correo tarda en llegar. Cliente dice: “Esto es muy demorado, necesito entrar ya y no llega nada.” Objetivo del aprendiz: Manejar la emoción del cliente con empatía. Explicar el tiempo estimado (1 a 5 minutos). Sugerir revisar SPAM o repetir el proceso.
Caso 6: **Usuario no entiende el proceso** Situación: Juan no sabe cómo iniciar el restablecimiento de contraseña. Cliente dice: “No sé cómo recuperar mi contraseña, no entiendo qué hacer.” Objetivo del aprendiz:Explicar paso a paso: ingresar a SOFIA PLUS → clic en “¿Olvidaste tu contraseña?” → revisar correo → crear nueva contraseña. Usar lenguaje claro y sencillo.

Cada grupo debe representar su caso ante los demás compañeros e instructor, con el fin de mostrar lo aprendido en esta competencia; para ésto, se tendrá en cuenta una lista de chequeo donde podrán calificar los siguientes aspectos:

Ambiente requerido: Espacio brindado por la Institución Educativa.
Estrategias o técnicas didácticas activas: formulación de preguntas
Materiales de formación: Cuaderno, lapiceros, marcadores
Material de apoyo: Preguntas elaboradas por la instructora
Duración de la actividad: 3 horas

1. 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
Análisis	Desarrollar una simulación de atención al cliente aplicando protocolos de servicio, el uso de sistemas de información y la formulación de propuestas de mejora según el nivel de satisfacción del cliente.	Desarrollar una simulación integral de atención al cliente donde se clasifiquen clientes y se apliquen procedimientos y protocolos conforme a la normativa, utilizando adecuadamente los sistemas de	**Conocimiento:** El aprendiz demuestra comprensión sobre clasificación de clientes, procedimientos y protocolos de servicio, normativa organizacional, uso de sistemas de información en atención al cliente, medicion de	Identifica correctamente los tipos de clientes	**Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo.

Análisis		información y comunicación.	satisfaccion y mejora continua. **Desempeño:** El aprendiz ejecuta una simulación de atencion al cliente aplicanto:la clasificación del cliente, comunicacion verbal y escrita adecuada y registro de sistema de informacion y protocolos de atención. **Producto:** El aprendiz presenta el producto final derivado del estudio de caso que debe tener: Clasificación documentada de clientes, que son los protocolos de atención, Comunicación verbal y escrita adecuada.	Registra la información del cliente de manera clara, completa y sin errores Identifica fortalezas y debilidades en la prestación del servicio. Propuestas de mejora, teniedo en cuenta la necesidad del cliente	**Técnica:** Observación directa **Instrumento**: lista de chequeo**.** **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Rúbrica

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

La amabilidad: es la cualidad de ser atento, considerado y afectuoso con los demás. Implica tratar a las personas con respeto, cortesía y generosidad, mostrando empatía y disposición para ayudar. Ser amable no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también crea un ambiente positivo y armonioso.

Atención: Se usa para pedir especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

Autoimagen: imagen que nuestro subconsciente tiene de nosotros mismos.

Calidad: Es satisfacer los requerimientos del cliente con estándares de eficiencia y eficacia.

Ciclo De Servicio: Es una forma de diagramar un servicio desde el punto de vista del cliente, donde cada paso se representa con un óvalo que corresponde a las situaciones que vive. Según le vaya en cada uno, irá calificando mentalmente nuestro servicio y sintiéndose satisfecho o insatisfecho.
Cliente: Es aquel que recibe un producto o servicio.

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.

Dimensión Interpersonal: Es la relación que tenemos con las personas que tenemos a nuestro alrededor con las cuales compartimos, inquietudes, emociones, logros, amor, etc.

Imagen Personal: Es la imagen adecuada para cada persona, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Inteligencia: la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación.

7. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- KOONTZ, Harold y Otros. Elementos de la Administración. Bogotá. 5ª. edic. 1998. Pág. 565. Capítulo 17.
- POTTER, Patricia. Fundamentos de Enfermería: teoría y Práctica. Madrid: Mosby, 1996. Pág. 209.
- GONZALEZ DE RIOS, Beatriz. Procedimientos de Oficina: Una nueva dimensión secretarial. Bogotá. Norma. 1994.
- NIÑO ROJAS, Víctor Miguel. Los procesos de la comunicación y del lenguaje. Bogotá: Eco, 1998.
- MOLANO DE SICARD, Sofía. Curso básico de Relaciones Humanas y comportamiento social. Bogotá McGraw Hill.1988 pg. 26 y 96.
- CARREÑO, Manuel Antonio. Manual de Urbanidad y Buenas Maneras. Bogotá. Panamericana. 1993. PROGRAMA VISUAL. Libro de Oro de la Etiqueta. 3 Volúmenes.
- ALBRECHT, KARL y LAWRENCE J. BRADFORD. LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO. ¡Conozca y comprenda a sus clientes!. - Diseño del Servicio al cliente. 3R EDITORES LTDA, 1998, Colombia.
- Desatnick, Robert L. (1991). Como conservar su Clientela. El secreto del servicio. Colombia-Bogota. Ed. Legis - Serie Empresarial.
- Rodríguez A., Jose Luis. (2006, agosto). Seminario La importancia del servicio al Cliente.Guatemarmol.
- http://www.gestiopolis.com/comunicacion-formal-e-informal-en-las-organizaciones/
- https://www.youtube.com/watch?v=Uc2akg74xz4.
- Martínez Catherine, (7 de Agosto de 2017) Que es un portafolio de servicios.
- Lifeder.com. Daniela Lazovska, (4 Octubre, 2017) Métricas para servicio al cliente. Luismaram.com

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Cristina Buitrón Pinto	Instructora	Comercio y Servicios	Abril 2026
	Viviana Andrea Rivera Reinoso	Instructora	Comercio y Servicios	Abril 2026

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Cristina Buitrón Pinto	Instructora	Comercio y Servicios	Abril 2026	Ajuste a la ficha
	Viviana Andrea Rivera Reinoso	Instructora	Comercio y Servicios	Abril 2026	Ajuste a la ficha