**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATOINFORMEMENSUALEJECUCIÓNCONTRACTUAL**

Riohacha, octubre de2024

Señor(a)
EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA
Supervisor(a) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6822603 de 2024
Coordinador Académico Sedes comercial
Centro Industrial y de Energías Alternativas
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA
Ciudad

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual mes octubre de 2024

**Referencia:**No.CO1.PCCNTR.6822603 de 2024

**ERIK DIAZ ANAYA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1098669513 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en Centro Industrial y de Energías Alternativas, 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**: ONCE MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOCIENTOS
SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($11.759.269,00) esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a cuatro (4) días del mes de septiembre por valor de QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SEIS PESOS M/CTE ($595.406,00)
b) dos (2) pagos mensuales iguales correspondiente a los meses de octubre a noviembre por valor de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CINCO
PESOS M/CTE ($4.465.545,00). y b) un último pago correspondiente quince (15) días del mes de diciembre por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.232.773,00)
**Plazo:**Seráhasta el (15) de (diciembre) de 2024

| **OBJETO:** *(Trascriba el objeto del contrato, dentro del siguiente cuadro)* |
|---|
| Prestar los servicios personales de carácter temporal de Artesanos Técnicos Tecnólogos y/o Profesionales que se desempeñen como instructores en los programas de Formación Titulada y/o Complementaria en las diferentes modalidades de formación de la Programación Regular ejecutando horas directas a formación y otras actividades relacionadas con la Ejecución de la Formación Profesional Integral del Centro Industrial y de Energías Alternativas. |

**Obligaciones Especificas:** *(Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)*

| No | Obligaciones | Acciones realizadas | Evidencias |
|---|---|---|---|
| 1 | Ejecutar Formación Profesional Integral en programas titulados y/o complementarios del área asignada dentro de la oferta regular del Centro Industrial y de Energías Alternativas en las competencias, resultados de | Se realizo el proceso de alistamiento para la ejecución de la formación profesional integral en el programa de complementaria comportamiento emprendedor.. | Fotos, capturas de pantalla y correos electrónicos, del proceso de alistamiento de la |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | aprendizaje y actividades de los proyectos de formación programados dentro de los tiempos que para cada opción se determine de acuerdo con lo establecido en la Guía de Desarrollo Curricular GFPI-G-012 o normatividad vigente. | | formación, Informe de evidencia. |
| 2 | Desarrollar los Proyectos de formación programados por el Centro Industrial y de Energías Alternativas en el Plan Operativo 2023 | Para el periodo objeto de cobro no se realizaron actividades relacionadas con esta Obligación. | N/A |
| 3 | Establecer la ruta de aprendizaje en Sofia Plus de acuerdo la programación e intensidad horaria que conoce con la suscripción del contrato | Se realiza la actividad de acuerdo a los lineamientos de cada programa de formación complementaria en el aplicativo Sofía Plus. | Laverificaciónde estaactividad se refleja en aplicativo Sofia plus |
| 4 | Asociar aprendices en el aplicativo de Sofía plus en el tiempo estipulado. | Se desarrolla esta actividad una vez este crea la ruta en los tiemposestablecidosde acuerdo a los lineamientos. | Laverificaciónde esta actividad se refleja en el aplicativo Sofís Plus |
| 5 | Planear y ejecutar actividades relacionadas en la guía de aprendizaje. | Invitación a participar en reunión del equipo de planeación pedagógica | Invitaciónpor Correo electrónico |
| 6 | Entregar soportes e información de calidad requeridos en el proceso de ingreso de aprendices matriculados tales como: Ficha de matrícula; Fotocopia del documento de identidad legible, y demás requisitos definidos por la entidad cuando se ejecute programas de Formación Complementaria. | Se recepción as fotocopias de los documentos de identidad para el proceso de matrícula, se diligencio la Ficha de matrícula de los aprendices al programa Comportamiento emprendedor, se verifico que los aprendices estuvieran registrados en Sofía plus y que hayan cursado esta formación. | Los documentos se entregaron a coordinación académica para su aprobación de las fichas de formación.<br><br>Aplicativo Sofía Plus |
| 7 | Cumplir con los productos asociados al proyecto en actividades del programa de formación. | Esta actividad nos e ejecuto en el periodo objeto de cobro | N/A |
| 8 | Construir y mantener en tiempo real el portafolio de evidencia de instructor y de los aprendices. | Actividades formativas correspondientes con la guías de aprendizaje. | Registro fotográfico del procesoformativo |
| 9 | Participar en las actividades indicadas por el Centro Industrial y de Energías Alternativas para el mejoramiento de procesos y Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. | Charla con la médica SST, para la valoración de los exámenes preocupaciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos. | Soporte del concepto ocupacional Adjunto en Seccop II |
| 10 | Cumplir con la programación de formación asignada por el líder de la especialidad y/o Coordinador Académico. | Esta actividad no se desarrollóen el periodo objeto de cobro | N/A |
| 11 | Entregar al coordinador académico y/o líder de la especialidad, la información de las actividades a realizar antes de iniciar cada curso y en general los informes que la formación profesional requiera dar asesorías e inducciones a los aprendices del Centro Industrial y de Energías Alternativas y evaluarlos en | Se entrega formatos diligenciados y firmados por los aprendices para la revisión y aval del coordinador académico. Formato GFPI-PL-001_Registro_de_Asistencias, a laque se anexa las copias de los documentos d identidad par adar inicio al proceso de formación. | Registroensofia plusysoportede la ficha de matricula por parte de Administración Educativa. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | oportunidad de acuerdo con la calificación obtenida en el proceso de formación. | | |
| 12 | Entregar al Coordinador Académico y/o líder de la especialidad el informe de calificaciones de los aprendices en un plazo máximo de tres (3) días después de terminación del proceso de formación – Registrar toda la información relacionada con laformación profesional en el aplicativo degestión de la información -Sofia Plus - Portafolio de Evidencias que corresponda según procedimiento en SIGA y teniendo en cuenta las disposiciones tecnológicas LMS o Físicas definidas por la entidad. | Esta actividad no se desarrollóen el periodo objeto de cobro | N/A |
| 13 | Presentar el reporte estadístico y demás documentos requeridos a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes al Supervisor del contrato. | Esta actividad no se desarrollóen el periodo objeto de cobro | N/A |
| 14 | Participar en los comités de evaluación y seguimiento ordinarios y extraordinarios que se programen para los aprendices y registrar el seguimiento realizado al proceso de formación. | Parael periodoobjeto de cobro esta actividad no se desarrollo | N/A |
| 15 | Ejercer las actividades con estricta observancia del Reglamento del aprendiz del SENA y reportar de manera oportuna las novedades presentadas en la ficha asignada. | Esta actividad no se desarrollóen periodo objeto de cobro | N/A |
| 16 | Aplicar estrategias de aprendizaje que faciliten el desarrollo del espíritu investigativo,innovador y transformador del aprendiz para su mejoramiento continuo. | Parael periodoobjeto de cobro estaactividad no se desarrolló. | N/A |
| 17 | Registrar la información académica y administrativa acorde con la normatividad institucional vigente. | Actividad que se realizará de acuerdo con el cronograma programado. | N/A |
| 18 | Dar un manejo confidencial a la información registrada en los sistemas de información de acuerdo con la normatividad institucional vigente. | De ser necesario se firmará documento de reserva de la información de acuerdo a la normatividad vigente. | N/A |
| 19 | Entregar oportunamente los requerimientos que haga el supervisor del contrato concernientes con el trámite administrativos de pagos, presentando los informes mensuales relacionados con la ejecución del contrato y demás documentos soporte establecidos de acuerdo con la normatividad vigente. | Entrega de Informes de ejecución financiera y de gestión contractual para el mes de octubre 2023. | Estas evidenciasse cargan al aplicativo SECOOP II |
| 20 | Aplicar al proceso de certificación por competencias, según normas de competencias que aplican a la función del instructor, así como a los procesos que el SENA adelante para certificar | Actividadqueserárealizadade acuerdo con el cronograma programado. | N/A |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | habilidades pedagógicas de los instructores. | | |
| 21 | Participar cuando el centro de formación lo requiera en actividades relacionadas con: a) Jornadas de diseño y desarrollo curricular b) Proyectos de investigación técnica y/o pedagógica, c) Proceso de selección, diseño de talleres e instrumentos que alimenten los bancos de pruebas para la selección de aprendices d) Proceso de Registro calificado para los programas en nivel tecnólogo del área temática objeto del presente contrato e) La promoción del portafolio de servicios e) Procesos de autoevaluación de programas de formación en nivel tecnólogo f) Seguimiento en la etapa productiva de los aprendices que le sean asignados. | Para el periodo objeto ce cobro esta actividad o se desarrolló, a la espera de cualquier asignación establecida por parte de la Coordinadora Academia del Centro de Formación. | N/A |
| 22 | Responder por los bienes y elementos puestos a su disposición para el cumplimiento del objeto contratado. | Para el periodo objeto de cobro, no se ha recibido notificación de bienes o elementos asignados. | N/A |
| 23 | El contratista dará cumplimiento a las normas y protocolos de bioseguridad del SENA para su ingreso a las diferentes sedes y para la ejecución de las actividades del contrato. | Cumplimiento de la norma de bioseguridad establecida por el SENA. | N/A |
| 24 | Las demás actividades inherentes al objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato. | Esta actividad no se desarrolló parael periodo objeto de cobro | N/A |

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 ORDENDEVIAJE | LUGAR DE DESPLAZAMIENTO | FECHASDE DESPLAZAMIENTOS | |
|---|---|---|---|---|
| | | | INICIO | FINALIZACIÓN |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |

***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 la planilla de seguridad social del mes de septiembre número 9473864339. (Decreto Ley 2106 de 2019– "Decreto *Ley Anti trámites*
Evidencias en (20) folios Cordialmente,

**Firma**
**ERIKDIAZ ANAYA**
**Contratista**
**C.C.No. 1098669513**

Recibía satisfacción:

**Firma**
**EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA**
**Supervisor(a)Contrato No. CO1.PCCNTR.6822603 de 2024**
**Coordinadora Académico**

| CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Pública** | X | Pública Clasificada | | Pública Reservada | |

**octubre 2024**

**Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol**

@SENAcomunica

www.sena.edu.co

**PROCESO**

**GESTION DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

# INFORME MENSUAL DE EJECUCION CONTRACTUAL

# FORMACIONTITULADA PRESENCIAL Y COMPLEMENTARIA

**PRESENTADOPOR: ERIKDIAZANAYA**

**Contrato No. CO1.PCCNTR.6822603**

**Del año 2024**

**PRESENTADO A:**

**EUFEMIA MARGARITA PACHECO MAYA**

**COORDINADORA ACADEMICO**

**SERVICIOS NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA**

**CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIASALTERNATIVAS**

**REGIONAL GUAJIRA**

**OCTUBRE/ 2024**

## INTRODUCCION

El siguiente informe tiene el propósito de evidenciar las obligaciones, las estrategias ejecutadas y las proyectadas en el mes **octubre de 2024**, dando a conocer los aspectos positivos y negativos que se presentaron dentro del proceso Enseñanza-Aprendizaje del programa de formación Complementaria de la Programación Regular, para garantizar la formación profesional integral.

Los programas atendidos durante el mes de **octubre de 2024** son las siguientes fichas:

**FORMACION COMPLEMENTARIA:**

En el mes de octubre se realizaron estas actividades (divulgación, recolección y matricula de los siguientes grupos de formación complementaria para las siguientes fichas servicio al cliente desde las unidades administrativas de la organización (3101142, 3101144, 3111649) y contabilidad: reconocimiento de recursos financieros , ficha(3112334)

**Informe de Clase: Tipología de Clientes, Clientes Internos y Externos, y Estrategias de Atención**

**Fecha**: primera semana de octubre

**Descripción General**

Durante la sesión, se abordaron los conceptos clave de **tipología de clientes** y se amplió con la diferenciación entre **clientes internos** y **clientes externos**, además de sus particularidades y la importancia de cada uno en la organización. Los participantes aprendieron a identificar y adaptar sus estrategias de atención a cada tipo de cliente, ya sea interno o externo, mejorando así la experiencia de servicio y fortaleciendo las relaciones interpersonales y profesionales.

**Objetivos de la Clase:**

1. Reconocer la importancia de ajustar el trato según el tipo de cliente.
2. Identificar las características principales de los clientes hablador, tímido, polémico y minucioso.
3. Comprender la diferencia entre clientes internos y externos y la importancia de cada uno en la organización.
4. Desarrollar habilidades prácticas para atender de manera efectiva a cada tipo de cliente.

**Desarrollo de la Clase:**

La clase se desarrolló en varias etapas, comenzando con una introducción teórica sobre el concepto de cliente y su clasificación en internos y externos. Luego, se exploró la tipología de clientes (hablador, tímido, polémico y minucioso), analizando las características y necesidades específicas de cada uno. Posteriormente, los participantes realizaron un ejercicio de role-playing en grupos, simulando escenarios de atención para practicar la adaptación de sus respuestas según el tipo de cliente. La sesión concluyó con una reflexión y retroalimentación grupal, donde se discutió cómo cada estrategia contribuye a mejorar la atención al cliente.

**Conclusión**

La clase permitió que los participantes entendieran la relevancia de adaptar la atención a distintos tipos de clientes y la diferencia en el trato entre clientes internos y externos. Se concluyó que cada interacción es una oportunidad para fortalecer la relación con el cliente y optimizar la comunicación en el ambiente laboral.










**Informe de Clase: Reconocimiento de Recursos Financieros - Conceptos Básicos de Contabilidad**

**Fecha: primera semana de octubre**

**Descripción**

Durante la actividad introductoria del curso de Reconocimiento de Recursos Financieros, se impartieron los conceptos básicos de contabilidad necesarios para comprender y registrar los movimientos financieros de una empresa. Esta sesión fue diseñada para que los participantes adquirieran una base sólida sobre el propósito de la contabilidad, los tipos de empresas y su clasificación, y su papel en la gestión y toma de decisiones financieras.

**Objetivos:**

1. Comprender el concepto de contabilidad y su importancia en la administración financiera de una empresa.
2. Identificar y diferenciar los tipos de empresas según su actividad y estructura.
3. Reconocer la utilidad de los registros contables en la toma de decisiones.
4. Desarrollar una base sólida sobre la terminología y principios fundamentales de la contabilidad.

**Desarrollo:**

La sesión comenzó con una introducción al concepto de contabilidad, explicando su propósito y su relevancia en el control y análisis de los recursos financieros de las empresas. Se discutió cómo la contabilidad permite a las organizaciones registrar y analizar sus transacciones para tomar decisiones informadas.

Posteriormente, exploramos los tipos de empresas, clasificándolas según su actividad económica (comercial, industrial y de servicios) y su estructura legal (sociedades anónimas, limitadas, entre otras). Los participantes compartieron ejemplos de diferentes tipos de empresas en su entorno para ilustrar la diversidad del sector empresarial.

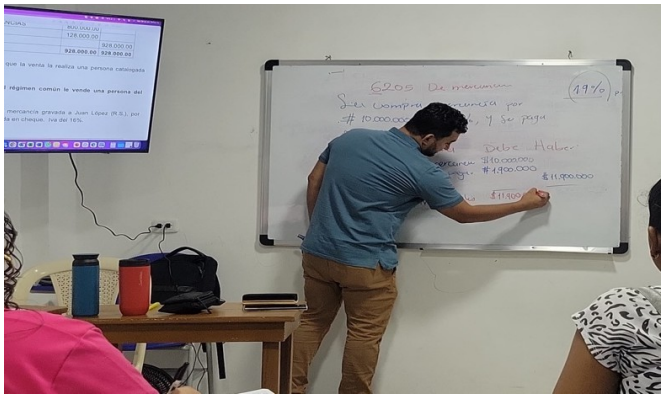
Para reforzar estos conceptos, realizamos ejercicios de identificación y clasificación de empresas, permitiendo a los participantes practicar el reconocimiento de los tipos de empresa y su relación con el manejo contable. Se finalizó la sesión con una reflexión sobre la importancia de la contabilidad en cada tipo de empresa, destacando cómo esta herramienta aporta a la transparencia y al control financiero en cualquier organización.

**Conclusión:**

La clase permitió que los participantes entendieran la relevancia de la contabilidad como base para la administración financiera, y la importancia de identificar el tipo de empresa para su correcta aplicación. Los conceptos aprendidos, así como los ejercicios prácticos, sentaron las bases para el desarrollo de habilidades en el reconocimiento de recursos financieros, La sesión concluyó con la importancia de la contabilidad en la toma de decisiones y en la generación de informes fiables y transparentes para la empresa.









Informe de Clase: Manejo de Quejas y Conflictos

Fecha: segunda semana de octubre

Descripción

Durante la actividad sobre manejo de quejas y conflictos, se impartieron estrategias efectivas para abordar y resolver situaciones desafiantes con los clientes. La actividad fue diseñada para desarrollar las habilidades necesarias para convertir las quejas en oportunidades de mejora y manejar los conflictos de manera constructiva, impactando positivamente en la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

Objetivos:

1. Comprender la importancia de abordar las quejas y conflictos de manera proactiva.
2. Aprender técnicas efectivas para manejar situaciones de quejas y conflictos.
3. Desarrollar habilidades de comunicación empática y asertiva.
4. Identificar oportunidades de aprendizaje y mejora a partir de situaciones de conflicto.

Desarrollo:

Comenzamos la sesión con una reflexión sobre la importancia de abordar las quejas y conflictos de forma proactiva, en lugar de evitarlos o ignorarlos. Discutimos cómo una respuesta rápida y eficaz a las quejas puede impactar positivamente en la percepción del cliente y en la reputación de la empresa, fortaleciendo la relación con el cliente.

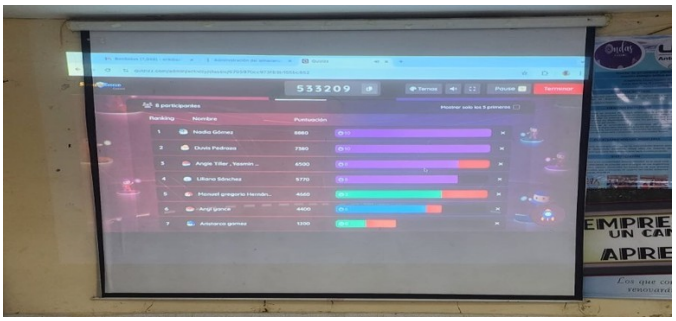
A continuación, realizamos una serie de ejercicios prácticos diseñados para enseñar técnicas efectivas en el manejo de quejas y conflictos. También exploramos estrategias específicas para manejar clientes difíciles, manteniendo la calma y la compostura en situaciones tensas y estableciendo límites claros pero respetuosos.

Durante la actividad, se enfatizó la importancia de aprender de cada situación de conflicto. Reflexionamos sobre cómo las quejas y conflictos pueden proporcionar valiosas oportunidades de retroalimentación y mejora, permitiendo identificar áreas de fortaleza y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Conclusión:

La sesión permitió que los participantes comprendieran la relevancia de abordar las quejas como oportunidades de mejora y de practicar una comunicación empática y asertiva. Los ejercicios prácticos reforzaron sus habilidades para convertir situaciones difíciles en experiencias positivas para el cliente y para la empresa. Se concluyó que el manejo adecuado de las quejas no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la mejora continua y al fortalecimiento de la imagen organizacional.










**Informe de Clase: Cuentas en la Contabilidad**

**Fecha**: segunda semana de octubre

**Descripción**

Durante la clase sobre **Cuentas en la Contabilidad**, se abordaron los conceptos fundamentales sobre el manejo de cuentas contables, incluyendo el Plan Único de Cuentas (PUC), los asientos simples y compuestos, y las cuentas en forma de "T". Esta sesión fue diseñada para que los participantes desarrollen una comprensión práctica del registro y clasificación de las transacciones contables, facilitando la organización y análisis de la información financiera de la empresa.

**Objetivos:**

1. Comprender el uso y la estructura del Plan Único de Cuentas (PUC) en la organización de las cuentas contables.
2. Aprender a realizar asientos contables simples y compuestos.
3. Identificar y aplicar la representación de cuentas en forma de "T".
4. Desarrollar habilidades en la clasificación y registro de transacciones contables para una correcta interpretación de la información financiera.

**Desarrollo:**

La sesión comenzó con una explicación del **Plan Único de Cuentas (PUC)**, su importancia en la estandarización de la contabilidad en Colombia y cómo se utiliza para clasificar las cuentas contables de una empresa. Se revisaron las diferentes categorías de cuentas, como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, y cómo estas facilitan la organización de la información financiera.

Posteriormente, se introdujo el concepto de **asientos contables** y se practicaron ejemplos de asientos simples y compuestos. En el caso de los asientos simples, se explicó cómo registrar transacciones que solo involucran una cuenta de débito y una de crédito. Para los asientos compuestos, se demostraron transacciones que implican múltiples cuentas, explicando su utilidad en operaciones más complejas y cómo se equilibran los débitos y créditos en estos casos.

A continuación, se enseñó el uso de las **cuentas en forma de "T"** como una herramienta visual para representar las operaciones de débito y crédito. Se realizaron ejercicios en los que los aprendices representaron diversas transacciones mediante cuentas en "T", practicando el registro de movimientos contables de manera clara y organizada.

**Conclusión:**

La clase permitió que los aprendices comprendieran la estructura y función del PUC, así como la importancia de realizar asientos simples y compuestos con precisión. Además, el uso de las cuentas en "T" como herramienta visual facilitó el entendimiento de las operaciones de débito y crédito, ayudando a los aprendices a familiarizarse con el registro de transacciones contables. Esta sesión les brindó una base sólida para seguir avanzando en el manejo de la contabilidad y en la organización de la información financiera, contribuyendo al desarrollo de sus habilidades en el registro y análisis de datos contables.










**Informe de Clase: Servicio al Cliente - Actividades Primarias y Secundarias**

**Fecha**: tercera semana de octubre

**Descripción**

En la clase sobre **Servicio al Cliente**, se abordaron las actividades primarias y secundarias que conforman un buen servicio, destacando cómo estas actividades contribuyen a la fidelización del cliente y al fortalecimiento de la relación comercial.

**Objetivos:**

1. Entender la diferencia entre actividades primarias (técnicas) y secundarias (comunicativas) en el servicio al cliente.
2. Aprender cómo cada tipo de actividad aporta a la fidelización del cliente.
3. Desarrollar habilidades prácticas para aplicar técnicas de servicio al cliente en situaciones reales.
4. Reflexionar sobre la importancia de la comunicación efectiva y la calidad técnica en la atención al cliente.

**Desarrollo:**

Comenzamos la sesión con una introducción al **concepto de servicio al cliente** como el conjunto de actividades diseñadas para satisfacer al cliente y fomentar su lealtad. Se explicó la clasificación de estas actividades en dos categorías:

- **Actividades Primarias (Técnicas)**: Estas incluyen los conocimientos específicos y las tareas esenciales que cumplen con las expectativas básicas del cliente, como la precisión en los pedidos, tiempos de respuesta rápidos, manejo de procesos, y solución de problemas técnicos. Los participantes discutieron cómo estas actividades construyen la base de un servicio confiable.
- **Actividades Secundarias (Comunicativas)**: Se enfatizó la importancia de habilidades comunicativas como la empatía, la cortesía, y la escucha activa. A través de ejemplos prácticos, se exploró cómo una actitud amigable y una comunicación clara y respetuosa pueden transformar una experiencia de servicio, aumentando la satisfacción del cliente.

Para reforzar estos conceptos, realizamos varios ejercicios de **role-playing** donde los participantes practicaron situaciones de servicio al cliente, combinando habilidades técnicas y comunicativas para resolver problemas y ofrecer una experiencia positiva. También se reflexionó sobre cómo estos elementos contribuyen a la fidelización, creando un vínculo con el cliente que favorece la reiteración en la compra.

**Conclusión:**

La clase ayudó a los participantes a comprender la importancia de un servicio integral, que no solo resuelve las necesidades del cliente de manera técnica, sino que también conecta a través de habilidades comunicativas. Los ejercicios permitieron que los participantes practicaran técnicas de servicio efectivas, demostrando cómo una atención técnica impecable, acompañada de una comunicación empática, contribuye a la fidelización del cliente y fomenta su regreso. Al finalizar, los aprendices pudieron apreciar cómo la combinación de ambas actividades construye relaciones duraderas con los clientes y fortalece la imagen de la empresa.










Conclusión

Durante el mes de octubre, se llevó a cabo las diferentes capacitaciones para la comunidad de Maicao, en la cual los participantes demostraron gran interés y gratitud hacia el SENA por su constante disposición para ofrecer formación y su flexibilidad en los horarios, permitiendo así que más personas aprovechen estas oportunidades. Me siento afortunado de ser un facilitador en este proceso, brindando a muchas personas la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos y acceder a oportunidades de desarrollo personal y profesional.

