



FORMATO INFORME LEGALIZACION DESPLAZAMIENTO - CONTRATISTA		
CIUDAD Y FECHA San José de Cúcuta, 25 de noviembre 2025		
PRESENTADO A: José Efrén Fajardo Montaña, subdirector (e) del centro Cedrum		
ORDEN DE VIAJE No: 136525	FECHA DE INICIO: 10/11/2025	FECHA DE FINALIZACION: 14/11/2025
LUGAR A DONDE REALIZÓ EL DESPLAZAMIENTO CONVENCION	REGIONAL / CENTRO DE FORMACION Norte De Santander/ CEDRUM	OTRA: (ciudad)
OBJETIVO DEL DESPLAZAMIENTO: Impartir formación en el programa campesena: FORTALECIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE MESA Y BAR , ficha: 3372635		
ACTIVIDADES DESARROLLADAS:		
<p>1. Día 1 :10/11/2025 Desplazamientos ruta de ida: Cúcuta – Abrego Medio de transporte: terrestre hora de salida 05:00 am. Actividades realizadas: Formación - Ruta 2 Saludo de bienvenida, presentación de a la agenda de formación, Socialización de la guía de aprendizaje. Fortalecimiento de servicio al cliente mesa y bar Horario: 13:00 p.m. a 21:00 p.m. (pernocto)</p> <p>2. Día 2: 11/11/2025 Actividades realizadas: En un horario de 13:00 p.m. a 21:00 p.m. (con pernocta) El manejo de situaciones difíciles en el servicio de mesa y bar consiste en aplicar habilidades comunicativas, emocionales y técnicas para resolver de manera eficaz los problemas que se presentan con los clientes, el personal o el servicio, garantizando la satisfacción del cliente y manteniendo una buena imagen del establecimiento.</p> <p>3. Día 3: 12/11/2025. Actividades realizadas: En un horario de 13:00 p.m a 21:00 p.m (con pernocta) Imagen Personal y Presentación Profesional La imagen personal y la presentación profesional son aspectos esenciales en el servicio de mesa y bar, ya que reflejan la identidad del establecimiento y generan confianza en los clientes. Un trabajador con buena presencia, actitud positiva y comunicación adecuada contribuye directamente a la satisfacción del cliente y al prestigio del lugar.</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 1. Uniforme y aseo personal<ul style="list-style-type: none">• Mantener el uniforme limpio, planchado y completo.• Cuidar el aseo personal: cabello recogido, uñas limpias, sin exceso de perfume ni accesorios.• La higiene y presentación transmiten respeto, orden y profesionalismo.◆ 2. Postura y actitud en el servicio<ul style="list-style-type: none">• Adoptar una postura erguida, mirada atenta y movimientos seguros.• Mostrar actitud amable, respetuosa y proactiva ante los clientes		



Día 4: 13/11/2025

Actividades realizadas: Durante el horario de 13:00 p.m. a 21:00 p.m. (con pernocta),
Uso de Herramientas y Tecnologías en el Servicio

El uso de herramientas tecnológicas en el servicio mejora la eficiencia, la rapidez y la calidad de atención al cliente. Estas tecnologías facilitan la comunicación entre el personal, reducen errores y optimizan la gestión de pedidos y ventas dentro del establecimiento.

1. Uso de software para toma de pedidos

- Permite registrar las órdenes de los clientes directamente desde una tableta o dispositivo móvil.
- Facilita la comunicación entre el área de servicio, cocina y bar.
- Reduce errores en los pedidos y mejora los tiempos de entrega.
- Ejemplos: **Glop, Poster, Loyverse, Maitre D.**

2. Terminales POS (Punto de Venta)

- Sistemas electrónicos para registrar ventas, generar facturas y controlar inventarios.
- Permiten aceptar diferentes medios de pago (efectivo, tarjeta, código QR).
- Ayudan al control contable y al seguimiento de ventas diarias.
- Ejemplo: terminales POS Android o iPad con conexión al software del restaurante.

3. Aplicaciones móviles de reservas o pedidos

- Facilitan la reserva de mesas o pedidos a domicilio desde el celular.
- Ofrecen comodidad y rapidez tanto para el cliente como para el establecimiento.
- Permiten gestionar horarios, disponibilidad y confirmaciones automáticas.
- Ejemplos: OpenTable, Rappi, Uber Eats, Didi Food.

4. CRM básico para fidelización del cliente

- CRM (Customer Relationship Management) es un sistema que permite registrar información de clientes.
- Ayuda a ofrecer promociones personalizadas, descuentos y recordatorios.
- Fortalece la relación con el cliente y promueve la fidelización.
- Ejemplo: bases de datos de clientes frecuentes o software como HubSpot, Zoho o Treble.



Día 5: 14/11/2025

Actividades realizadas: Durante el horario de 08:00 am. a 12:00 p.m. (con pernocta),

Desplazamientos Ruta de regreso: Abrego a Cúcuta

Hora de salida: 03:00 p.m.

RESULTADOS:

1. Como resultado del fortalecimiento del servicio al cliente en mesa y bar en Abrego, se logró mejorar la calidad de la atención, el trato al usuario y la imagen del servicio turístico local. El personal participante adquirió nuevas habilidades en comunicación, presentación y empatía, reflejándose en una atención más eficiente, amable y profesional hacia los visitantes.

EVIDENCIAS O SOPORTES: Enuncie los archivos que soportan estos resultados y anexe lo correspondiente en este Informe

1. Evidencias fotográficas
2. Tiquetes de transporte público legal


COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Evaluar los resultados de aprendizaje en la plataforma Sena Sofia plus.	Martha Fernanda Garcia Quintero	27 de Noviembre de 2025

**CONCLUSIONES:**

1. El fortalecimiento del servicio al cliente en mesa y bar en el municipio de ABREGO evidenció mejoras notables en la atención, el compromiso del personal y la aplicación de buenas prácticas orientadas a la satisfacción del usuario. Las capacitaciones permitieron fortalecer la comunicación, la empatía y la presentación personal, promoviendo una cultura de hospitalidad basada en la amabilidad y el respeto. Este proceso representa un avance importante hacia un servicio más competitivo y de calidad en el sector turístico local.

DATOS DEL CONTRATISTA

NOMBRE Y APELLIDO		FIRMA
Martha Fernanda Garcia Quintero		Martha Fernanda Garcia Q
VISTO BUENO SUPERVISOR		
CARGO DEL SUPERVISOR	NOMBRE Y APELLIDO SUPERVISOR	FIRMA
Profesional Dinamizador Campesena	Heriberto Trujillo Herrera	



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA FORMACION EN DESARROLLO

1 Día : 10/11/2025



2 Día : 11/11/2025





Día 3 : 12/11/2025



Día 4 : 13/11/2025



Día 5 : 14/11/2025



TIQUETES TRANSPORTE

COOPTMOTILON LTDA. CONTRATO DE TRANSPORTE
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EL MOTILON
NIT. 800.152.028-1

Nº 15484

FECHA	HORA SALIDA	MICROBUS No.
10/11/25	AM PM	Abrego
NOMBRE(S): Martha F Garcia		VALOR \$ 65.000
		SEGURO \$
		OTROS SERVICIOS \$
		VALOR TOTAL \$ 65.000

BUCARAMANGA Tel: 6373330	BARRANCABERMEJA Tel: 6214801	CUCUTA Tel: 5710981	PAMPLONA Tel: 5680291
CHITAGA Cel: 310 3180236	ABREGO Tel: 5642184	AGUACHICA Tel: 5653112	OCANA Tel: 5624009

COOPTMOTILON LTDA. CONTRATO DE TRANSPORTE
COOPERATIVA DE TRANSPORTE EL MOTILON
NIT. 800.152.028-1

Nº 17285

FECHA	HORA SALIDA	MICROBUS No.	TAXI No.
14/11/25	AM PM	Cucuta	
NOMBRE(S): MARTHA		VALOR \$ 65.000	
		SEGURO \$	
		OTROS SERVICIOS \$	
		VALOR TOTAL \$ 65.000	

BUCARAMANGA Tel: 6373330	BARRANCABERMEJA Tel: 6214801	CUCUTA Tel: 5710981	PAMPLONA Tel: 5680291
CHITAGA Cel: 310 3180236	ABREGO Tel: 5642184	AGUACHICA Tel: 5653112	OCANA Tel: 5624009

000-000000



