

BITACORA DE ACTIVIDADES

SENA CENTRO DE LA CONSTRUCCION			
NOMBRE INSTRUCTOR		Esmayles Riascos Rentería	
FICHA No.		3291736	
SITIO		FUNDACION LABORATORIO DE PAZ BUENAVENTURA	
CURSO		SERVICIO AL CLIENTE	
FECHA INICIO	14/11/2025	FECHA TERMINACION	20/11/2025
HORARIO: 08:00 hrs – 12:00Hrs		VIERNES - SABADOS	
DESCRIPCIÓN			
<p>Esta bitácora tiene como propósito realizar un seguimiento detallado del progreso de los Aprendices en el curso de “Servicio al cliente”. En cada sesión formativa, se registrarán las actividades de aprendizaje de acuerdo a los conocimientos, así como las observaciones de la sesión en caso de que se presenten. Esto con el fin de asegurar que los aprendices alcancen los resultados de aprendizaje propuestos dentro del diseño curricular del curso.</p>			
REGISTRO DE SEGUIMIENTO POR SESIÓN FORMATIVA			
Sesión formativa No.1			
Días: viernes			
Fecha: 14/11/2025			
Hora: 18:00-22:00			
Actividades de aprendizaje: 1			
<p>➤ Introducción al servicio al cliente.</p> <p>Las actividades pedagógicas para el tema de servicio al cliente pueden incluir dinámicas de <i>role playing</i> para simular interacciones con clientes y practicar habilidades de comunicación, análisis de casos reales para identificar buenas y malas prácticas, elaboración de encuestas de satisfacción para comprender la importancia del feedback, construcción de mapas del recorrido del cliente para visualizar cada punto de contacto y detectar oportunidades de mejora, y talleres de comunicación asertiva orientados a fortalecer la empatía, la escucha activa y el manejo adecuado de objeciones, fomentando así una atención más efectiva y orientada a la satisfacción del cliente</p>			
Observaciones: Desarrollar habilidades comunicativas, de empatía y resolución de problemas.			



2025/11/14 11:22
Buenaventura, Colombia
Inst. Esmayles Riascos R.

Sesión formativa No. 2

Días: viernes

Fecha: 15/11/2025

Hora: 08:00-12:00

➤ Actividades de aprendizaje: 2

Desarrollo del pensamiento creativo.

El desarrollo del pensamiento creativo en el ámbito pedagógico de formación complementaria del emprendimiento busca fomentar en los estudiantes la capacidad de generar ideas originales, resolver problemas de manera innovadora y enfrentar desafíos con una mentalidad abierta y flexible. A través de dinámicas como lluvias de ideas, juegos de rol, retos de innovación y el uso de técnicas como el pensamiento lateral, se estimula la imaginación y se fortalece la autonomía intelectual.

Observaciones:

La actividad permitió identificar distintos estilos de pensamiento, lo que enriqueció las propuestas grupales y fomentó la inclusión de diversas perspectivas en los aprendices



Sesión formativa No. 3

Días: viernes

Fecha: 21/11/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 3

➤ Análisis de casos reales

La actividad pedagógica de análisis de casos reales en servicio al cliente consiste en presentar a los aprendices situaciones auténticas, tomadas de experiencias de empresas reconocidas o de vivencias personales, donde se evidencien tanto buenas como malas prácticas de atención.

Observaciones:

La actividad permitió identificar distintos estilos de pensamiento, lo que enriqueció las propuestas grupales y fomentó la inclusión de diversas perspectivas en los aprendices.



Sesión formativa Días: viernes

Fecha:22/11/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 4

➤ **Identificar buenas y malas prácticas en servicio al cliente.**

La innovación como solución a problemas sociales o del entorno representa una oportunidad pedagógica clave para fomentar en los aprendices una conciencia crítica y un compromiso activo con su comunidad. A través de esta actividad, los estudiantes identifican necesidades reales en su contexto y aplican el pensamiento creativo y estratégico para diseñar propuestas viables, sostenibles y con impacto positivo.

Observaciones:

En la observación realizada se identificaron buenas prácticas en servicio al cliente, como la amabilidad en el saludo, la disposición para escuchar, la respuesta rápida a las solicitudes y el seguimiento oportuno, lo que generó confianza y satisfacción en los usuarios.



Sesión formativa 5

Días: viernes

Fecha: 28/11/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 5

La actividad pedagógica **“Fundamentos de la Atención al Cliente”** tiene como propósito que los aprendices comprendan la importancia de brindar un servicio de calidad basado en el respeto, la empatía y la comunicación efectiva. Durante la jornada, se abordarán los principios básicos del buen servicio, los tipos de clientes y la relevancia de la primera impresión en la atención.

Observación:

Durante el desarrollo de la actividad, los aprendices demostraron interés y participación activa en las dinámicas propuestas, reconociendo la importancia de aplicar los fundamentos de la atención al cliente en diferentes contextos laborales.



Sesión formativa 6

Días: viernes

Fecha: 29/11/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 6

La actividad pedagógica **“Reputación online y manejo de comentarios negativos”** busca que los o las aprendices comprendan la importancia de la imagen digital de una empresa y el impacto que tienen las opiniones de los clientes en los entornos virtuales. Durante la sesión, se analizarán casos reales de comentarios positivos y negativos en redes sociales, identificando estrategias adecuadas para responder con profesionalismo, empatía y oportunidad.

Observación:

Durante el desarrollo de la actividad, los aprendices mostraron una participación reflexiva y crítica frente al manejo de la reputación online, reconociendo la importancia de mantener una comunicación asertiva y respetuosa en los entornos digitales. Se evidenció comprensión sobre cómo una respuesta oportuna y empática ante comentarios negativos puede fortalecer la imagen de la empresa y fidelizar a los clientes.



Sesión formativa 7

Días: viernes

Fecha: 05/11/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 7

La actividad pedagógica **“Liderazgo en el servicio al cliente”** tiene como propósito fortalecer en los aprendices las competencias necesarias para dirigir y motivar equipos de trabajo orientados a la excelencia en la atención al cliente. Durante la sesión, se abordarán los principios del liderazgo, los estilos más efectivos en el entorno del servicio y la importancia de la comunicación, la empatía y la toma de decisiones asertivas.

Observación:

Durante el desarrollo de la actividad, los aprendices participaron activamente en las dinámicas y reflexiones propuestas, demostrando interés por comprender la relación entre el liderazgo y la calidad del servicio al cliente. Se evidenció una apropiación de los conceptos abordados, destacando la importancia de la comunicación efectiva, la empatía y la toma de decisiones asertivas en la conducción de equipos de trabajo.



Sesión formativa 8

Días: viernes

Fecha: 06/12/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 8

La actividad pedagógica **“Barreras en la comunicación con el cliente”** tiene como objetivo que los aprendices identifiquen y comprendan los factores que dificultan una comunicación efectiva durante el proceso de atención al cliente. Durante la jornada, se analizarán diferentes tipos de barreras —físicas, psicológicas, semánticas y culturales— que pueden interferir en la comprensión del mensaje y en la calidad del servicio.

Observación:

Durante el desarrollo de la actividad, los aprendices demostraron interés y participación activa al identificar las diferentes barreras que afectan la comunicación con el cliente. Se observó una adecuada comprensión de cómo los factores físicos, psicológicos, semánticos y culturales pueden generar malentendidos o disminuir la calidad del servicio.



Sesión formativa 9

Días: viernes

Fecha: 11/12/2025

Hora: 8:00-12:00

Actividades de aprendizaje: 9

La actividad pedagógica **“Transformar quejas en oportunidades de mejora”** tiene como propósito que los aprendices comprendan la importancia de asumir las quejas y reclamos de los clientes como una fuente valiosa de retroalimentación para el fortalecimiento del servicio. Durante la sesión, se analizarán casos reales en los que las empresas convirtieron situaciones negativas en experiencias positivas, aplicando estrategias de escucha activa, empatía y solución efectiva de problemas.

Observaciones:

Durante el desarrollo de la actividad, los aprendices participaron activamente en el análisis de casos y demostraron una actitud reflexiva frente a la importancia de manejar las quejas con empatía y profesionalismo. Se evidenció comprensión sobre cómo una queja bien gestionada puede convertirse en una oportunidad para mejorar los procesos y fortalecer la relación con el cliente.