



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Técnico Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras.

Código del Programa de Formación: 133100

Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2748227

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

210601020 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR

1. 210601020-1 Identificar políticas organizacionales y normativa en la atención al cliente, de acuerdo con necesidades del usuario.
2. 210601020-2 Aplicar técnicas y políticas de servicios al cliente según necesidades de los usuarios y normativa.
3. 210601020-3 Verificar el cumplimiento de atención al usuario de acuerdo con la política institucional.
4. 210601020-4 Presentar Informe de atención usuarios aplicando indicadores y métricas, de acuerdo con política de la organización y normativa.

Actividad:

Realizar "Informe satisfacción del cliente"

Evidencia:

Producto: Informe satisfacción del cliente.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:



En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evaluación para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ☐ PRODUCTO ☒ DESEMPEÑO ☐

INFORME SATISFACCIÓN AL CLIENTE EMPRESA XXX

1. Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Generalidades de la empresa
 - a. Logotipo
 - b. Eslogan
 - c. Misión
 - d. Visión
 - e. Valores corporativos
 - f. Políticas
5. Objetivo del informe
6. Tamaño de la población a considerar (Muestreo)
7. Encuesta de satisfacción del cliente
8. Tabulación de datos y Grafico incidencia de satisfacción al cliente
9. Análisis e interpretación
10. Plan de acción
 - Construir el plan de acción con los siguientes datos:
Datos de la empresa
 - a. Cómo
 - Items
 - Proyecto
 - Actividades
 - Indicadores
 - Meta
 - Presupuesto
 - b. Quién
 - Responsable
 - c. Cuándo
 - Fecha inicial de la actividad



Fecha fin de la actividad
Cronograma de actividades

11. Conclusión

12. Bibliografía

RESULTADOS:

Aprobado

Deficiente

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindío, **Marzo 20 de 2023**

Lindelia Peralta Paula

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: TÉCNICO EN CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.

Código del Programa de Formación: 133100

Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2748227

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

Competencia.

240201533 Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

Resultado de Aprendizaje.

01 Establecer características y competencias emprendedoras personales de acuerdo con sus potencialidades, objetivos y el entorno.

02 Apropiar el proceso de toma de decisiones personales en su cotidianidad, según el comportamiento emprendedor.

03 Emplear capacidad creativa e innovadora según estrategia emprendedora.

04 Relacionar la importancia de la negociación con el emprendimiento según las necesidades y elementos de la negociación.

Actividad:

Realizar informe plan de negocio, modelo CANVAS.

Evidencia:



Producto: Informe plan de negocio, modelo CANVAS.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evaluación para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ☐ PRODUCTO ☒ DESEMPEÑO ☐

INFORME MODELO CANVAS

- 1. Portada**
- 2. Índice**
- 3. Introducción**
- 4. Objetivo del informe**
- 5. Desarrollo o contenido**
 - Modelo CANVAS**
 - Segmento de clientes
 - Propuesta de valor
 - Canales de distribución
 - Relaciones con los clientes
 - Fuentes de ingreso
 - Recursos claves
 - Actividades clave
 - Alianzas clave
 - Estructura de costos



Socios Clave 8	Actividades Clave 7 Recursos Clave 6	Propuesta de Valor 2	Relación con los clientes 4 Canales 3	Segmento de clientes 1
Estructura de costos 9		Fuente de ingresos 5		
6. Conclusión 7. Bibliografía 8. Anexos				

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Marzo 28 de 2024.

Lindelia Peralta Paula

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA.

Código del Programa de Formación: 525214

Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2667859

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

38426 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Verifica el desempeño del recurso humano según política de la compañía y protocolos de servicio al cliente.

Actividad:

Realizar informe evaluación de desempeño del personal del área de servicio al cliente

Evidencia:

Producto: Informe evaluación de desempeño área de servicio al cliente.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evaluación para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO



CONOCIMIENTO



PRODUCTO



DESEMPEÑO



INFORME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EMPRESA XXX

Para diseñar la evaluación de desempeño a los trabajadores de la empresa asignada según proyecto formativo debe tener en cuenta la siguiente estructura:

1. Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Generalidades de la empresa
5. Establece el objetivo SMART (Qué, Cómo, Para qué)
6. Define el área a ser evaluada
7. Define los indicadores de evaluación de desempeño.
8. Elegir el método de evaluación de desempeño

Metodología	¿Quiénes evalúan?
Autoevaluación	El trabajador se evalúa a sí mismo
90 °	Únicamente el superior inmediato
180 °	Jefe inmediato y colegas
270 °	Superior inmediato, colegas y subalternos
360 °	Participan también los clientes (internos y externos) y proveedores

Fuente: [HRider](#).

9. Generar el instrumento (Encuesta y observación directa acompañada de una lista de chequeo).
10. Interpretar los resultados (Puntos positivos y negativos).
11. Retroalimentación
12. Plan de mejoramiento (Diseño de planes de formación y desarrollo)
13. Reevaluación del desempeño (Encuesta y observación directa acompañada de una lista de chequeo).
14. Conclusión

Nota: Para realizar esta actividad debe visitar el siguiente link:

¿Qué es la evaluación de desempeño?

<https://hotmart.com/es/blog/evaluacion-de-desempeno>

Indicadores en evaluación del desempeño [+ cuestionario]



<https://factorialhr.es/blog/evaluacion-desempeno-indicadores/>

VIDEO CÓMO CREAR CHECK LIST ☒ PARA CONTROL DE CUMPLIMIENTO CON GRÁFICA TIPO PASTEL (Descarga la Plantilla)
<https://www.youtube.com/watch?v=sQ93FYd75hA>

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, **Marzo 13 de 2024.**

Lindelia Peralta Paula

Firma del Aprendiz

Firma del Instructor