PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN GESTION EMPRESARIAL.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2901709

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

260101001 PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Determinar los precios de los productos y servicios, según tipos de mercados y de productos, mediante la aplicación de métodos de fijación de precios.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Plan de marketing”.

Evidencia:

Producto: Plan de marketing.

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 evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME PLAN DE MARKETING
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Introducción**
3. **Generalidades de la empresa**
4. **Reflexión estratégica**
5. **Análisis de la situación actual**
6. **Diagnóstico de la situación**
7. **Establecimiento de objetivos**
8. **Estrategias de marketing**
9. **Segmentación y posicionamiento**
10. **Plan de acción**
11. **Presupuesto**
12. **Evaluación y control**
13. **Conclusión**
14. **Bibliografía**

Para realizar este trabajo es necesario visitar las siguiente pagina.
https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-marketing/

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 13 del año 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: Técnico en Asistencia Administrativa.
Código del Programa de Formación: 134101
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2952578

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

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

Resultados de Aprendizaje Alcanzar

01 reconocer la organización, tipos de clientes, productos y servicios que ofrece, teniendo en cuenta su objeto social y normatividad legal vigente.

02 preparar la participación en las reuniones de la organización, teniendo en cuenta el objeto, las responsabilidades asignadas y las políticas institucionales.

03 proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

04 utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles.

05 participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.

06 verificar la aplicación de atención y servicio al cliente, cara a cara, y a través de medios tecnológicos, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

07 reconocer las no conformidades respecto a la realización del evento, de acuerdo con el propósito, objetivo y plan.

08 aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Informe satisfacciónde l cliente”.

Evidencia:

Producto: “Informe satisfacciónde l 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 evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME SATISFACCIÓN AL CLIENTE
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**

4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
   f. Politicas de servicio a cliente
   g. Portafolio de productos o servicios

5. **Tamaño de la población a considerar (Muestreo).**

6. **Encuesta de satisfacción del cliente.**

7. **Tabulación de datos y Grafico inicidencia de satisfacción al cliente**

8. **Análisis e interpretación**

9. **Plan de accion**
   a. Objetivo
   b. Objetivo SMART
   c. Foramto plan de acción

10. **Análisis de resultados**
    a. Indicadores de getión
    b. Ficha técnica del indicador

11. **Conclusión**
12. **Recomendaciones**
13. **Bibliografía**
14. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Julio 15 del año 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 Gestión Logística.
Código del Programa de Formación: 822202
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2901744

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

2776 - DAR SOPORTE A LOS PROCESOS SEGÚN POLÍTICAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

45568 - Implementar programas para el desarrollo de alianzas estratégicas entre proveedores y clientes mediante asesorías y soportes a proveedores teniendo en cuenta principios éticos entre las partes y considerando el intercambio de información según necesidades de organización, clientes y proveedores.

Actividad:

Realizar "Programa alianza estratégica proveedor cliente para la empresa asignada según proyecto Formativo"

Evidencia:

Producto: "Programa alianza estratégica proveedor cliente para la empresa asignada según proyecto Formativo"

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 evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

PROGRAMA ALIANZA ESTRATÉGICA ENTRE PROVEEDOR Y CLIENTE EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
   f. Políticas de servicio a cliente
   g. Portafolio de productos o servicios
5. **Evalúe a sus proveedores e identifique brechas.**
6. **Desarrollar y acordar planes de acción.**
7. **Proporcionar apoyo e incentivos.**
8. **Evaluar y revisar los resultados.**
9. **Conclusión**
10. **Recomendaciones**
11. **Bibliografía**
    ¿Cuáles son los elementos clave de un plan de desarrollo de proveedores y cómo se comunica a los proveedores?
    https://es.linkedin.com/advice/0/what-key-elements-supplier-development-plan?lang=es
12. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Julio 15 del año 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 GESTION EMPRESARIAL.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2879363

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

3379 - PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 277644 - diseñar las estrategias de acuerdo con el plan de mercadeo teniendo en cuenta productos y servicios y el comportamiento de los consumidores, la gestión de ventas y las metas fijadas por la organización.

- 277645 - determinar los indicadores y estándares de gestión de acuerdo con los planes de mercadeo teniendo en cuenta el cumplimiento de metas logradas en un periodo de tiempo con base en los objetivos fijados por la organización.

- 277643 - definir el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta datos y estadísticas de gestión y el comportamiento de los consumidores, realizando un diagnóstico de mercados que indiquen oportunidades de negocios utilizando software especializado en en proyecciones de mercadeo
- teniendo en cuenta las políticas de la empresa.

- 277642 - preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Plan de marketing”.

Evidencia:

Producto: Plan de marketing.

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 evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME PLAN DE MARKETING
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Introducción**
3. **Generalidades de la empresa**
4. **Reflexión estratégica**
5. **Análisis de la situación actual**
6. **Diagnóstico de la situación**
7. **Establecimiento de objetivos**
8. **Estrategias de marketing**
9. **Segmentación y posicionamiento**
10. **Plan de acción**
11. **Presupuesto**
12. **Evaluación y control**
13. **Conclusión**
14. **Bibliografía**

Para realizar este trabajo es necesario visitar las siguiente pagina.
https://rockcontent.com/es/blog/plan-de-marketing/

RESULTADOS:

Aprobado [ ] Deficiente [ ]

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 13 del año 2024.

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor