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 Documental.
Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2849208

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

208_Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

563047 - 05 PROPONER PLANES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.

563049 - 04 VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y NORMATIVA.

563050 - 03 EJECUTAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TALENTO HUMANO, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS Y LAS FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

Actividad:

Realizar informe evaluación de desempeño al personal de la organización.

Evidencia:

Producto: Realizar informe evaluación de desempeño al personal de la organización.

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 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. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   - **Logotipo**
   - **Eslogan**
   - **Misión**
   - **Visión**
   - **Valores corporativos**
   - **Política de calidad**
   - **Organigrama**

5. **Establece el objetivo SMART** (Qué, Cómo, Para qué)
6. **Defina el área a ser evaluada**
7. **Define los indicadores de evaluación de desempeño.**

	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
		VERSIÓN:	2
		FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:			
OBJETIVO:						
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:		
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:		
TENDENCIA ESPERADA: *(Creciente o Decreciente)*	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)				

Página 1

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:

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 oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
10. **Interpretar los resultados** (Puntos positivos y negativos).
11. **Retroalimentación** La retroalimentación le da al empleado confianza en su propio trabajo y refuerza aquello que están haciendo bien. También los ayuda a saber qué necesitan mejorar específicamente y cómo hacerlo.
12. **Plan de acción** (Diseño del plan de acción).

PLAN DE ACCIÓN

Factor Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024	Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio (Semanas 1 2 3 4) / Agosto (Semanas 1 2 3 4) / Septiembre (Semanas 1 2 3 4) / Octubre (Semanas 1 2 3 4)				
Carencia de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacer sus necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu sitio web.	jul-24						
		Elige la plataforma ideal para crear tu sitio web.							
		Elige el nombre de dominio.							
		Adquiere un plan de hosting.							
		Construye la estructura de tu sitio web.				Jefe de marketing	$ 6.000.000,00		
		contenido de tu página web.							
		Agrega herramientas profesionales.							
		Optimiza el SEO de tu sitio web.							

13. **Reevaluación del desempeño** (Encuesta y oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
14. **Conclusión**
15. **Bibliografía**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Octubre 04 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: Técnico en Recursos Humanos.

Código del Programa de Formación: 134200

Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2994327**

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

COMPETENCIA
327 - ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR
675247 - APLICAR CORRECTIVOS Y ACCIONES DE MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE CALIDAD Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

675247 - PROPORCIONAR ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES, EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO CON NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

675247 - REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

Actividad:

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 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. Políticas de la empresa y de servicio a cliente
   g. Portafolio de productos o servicios

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

   Tamaño de la población considerada: **362 Clientes**

6. **Encuesta de satisfacción a cliente**

   Según Formato de encuesta de satisfacción del cliente se puede establecer una escala de calificación.



[LOGO]

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Por favor, califica tu experiencia reciente en: [EMPRESA/NEGOCIO] 31/08/2023

Para cada uno de los conceptos listados dando click en la opción más acorde a tu experiencia durante nuestra interacción. Si alguna declaración no aplica a dicha experiencia, por favor selecciona "No aplica".

EXPERIENCIA	Mala	Regular	Buena	Excelente	No Aplica
1. Atención de nuestros empleados	○	○	○	○	○
2. Información sobre el producto/servicio	○	○	○	○	○
3. Descuentos o promociones	○	○	○	○	○
4. Facilidades de pago	○	○	○	○	○
5. Rapidez de envío y entrega de producto	○	○	○	○	○
6. Calidad del producto/servicio	○	○	○	○	○
7. Limpieza del entorno	○	○	○	○	○

¿Qué tan probable es que recomiendes nuestros productos y servicios?

☐ MUY PROBABLE ☐ PROBABLE ☐ POCO PROBABLE ☐ NADA PROBABLE

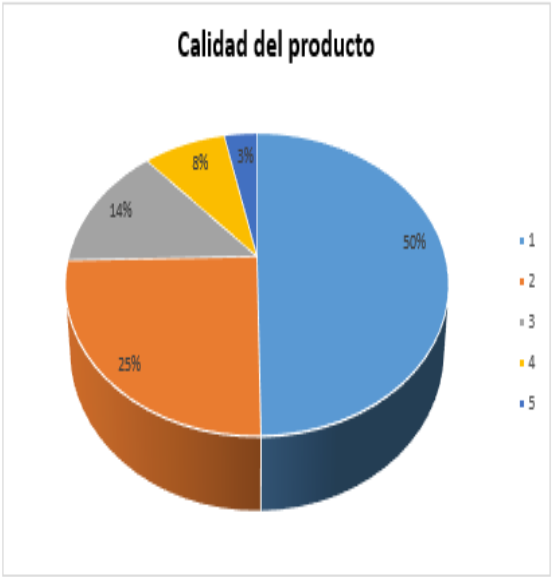
Tus sugerencias y observaciones nos ayudan a mejorar nuestro producto/servicio:

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. ¿Cuál es la diferencia?
https://www.youtube.com/watch?v=yUQ_OVtLNco

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
https://www.youtube.com/watch?v=SVLm_GgwW-Q

7. Tabulación de datos.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO			
1. Calidad del producto			
TABLA DE FECUENCIA			
Número de orden	Opción de respuesta	Frecuencia	%
1	Excelente	180	50%
2	Bueno	90	25%
3	Normal	50	14%
4	Regular	30	8%
5	Deficiente	12	3%
Totales		362	100%



8. Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos y la calificacion de los indicadores, los clientes califican la calidad del producto en 50% como excelente y en un 3% como deficiente. En este caso es importante reforzar estrategias que permitan mayor reconocimento en la calidad del producto.

10 Plan de análisis de datos
https://www.youtube.com/watch?v=nqIDVVIg4PQ

9. Plan de accion

Es una herramienta estratégica. En las organizaciones es utilizado como una guía para alcanzar objetivos, establecer recursos y asegurar el seguimiento de las acciones.

a. Objetivo

Los objetivos hacen que dirijamos nuestras acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir en un tiempo determinado, ayudan a que nuestro cerebro desarrolle estrategias para alcanzarlas, y nos empujan a ser constantes y persistentes para lograr lo deseado.

b. Objetivo SMART



c. Foramto plan de acción

PLAN DE ACCIÓN

Factur Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024														Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio				Agosto				Septiembre				Octubre							
					Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Carencia de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la pagina Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacerrur necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu sitio web.	jul-24																Jefe de marketing	$ 6.000.000,00		
		Elige la plataforma ideal para crear tu sitio web.																				
		Elige el nombre de dominio.																				
		Adquiere un plan de hosting.																				
		Construye la estructura de tu sitio web.																				
		contenido de tu página web.																				
		Agrega herramientas profesionales.																				
		Optimiza el SEO de tu sitio web.																				

10. Análisis de resultados

a. Indicadores de getión

Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web para la empresa, la cual permita conocer el cliente brindando experiencias únicas, satisfaciendo sus necesidades en un 100% al 31 de octubre del año 2024.					
Nombre del indicador	**Forma de medirlo**	**Meta**	**Línea base**	**Responsable**	**Periodo**
Satisfacción del cliente	Total clientes satisfechos/Total clientes	100%	Por determinar	Líder de mercadeo y ventas	Mensual

b. Ficha técnica del indicador

	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN				CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45	
					VERSIÓN:	2	
					FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021	
					PÁGINA	1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:				
OBJETIVO:							
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:			
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:			
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAAA)					
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:			

Página 1

11. Conclusión
12. Recomendaciones
13. Bibliografía

La satisfacción del cliente: Elementos y Reto
https://www.youtube.com/watch?v=hUM1eha741Q

La importancia de la satisfacción del cliente
https://www.youtube.com/watch?v=1AoG8fr1uqs

La Encuesta: Estructura, Función, Tipos, Características
https://www.youtube.com/watch?v=jgbfrA89cMc

RESULTADOS:

Aprobado [ ] Deficiente [ ]

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, octubre 04 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 Análisis y Desarrollo de software.

Código del Programa de Formación: 228118

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2901722

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

Competencia:
CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

Actividad:

Realizar informe modelo CANVAS.

Evidencia:

Producto: Informe 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.

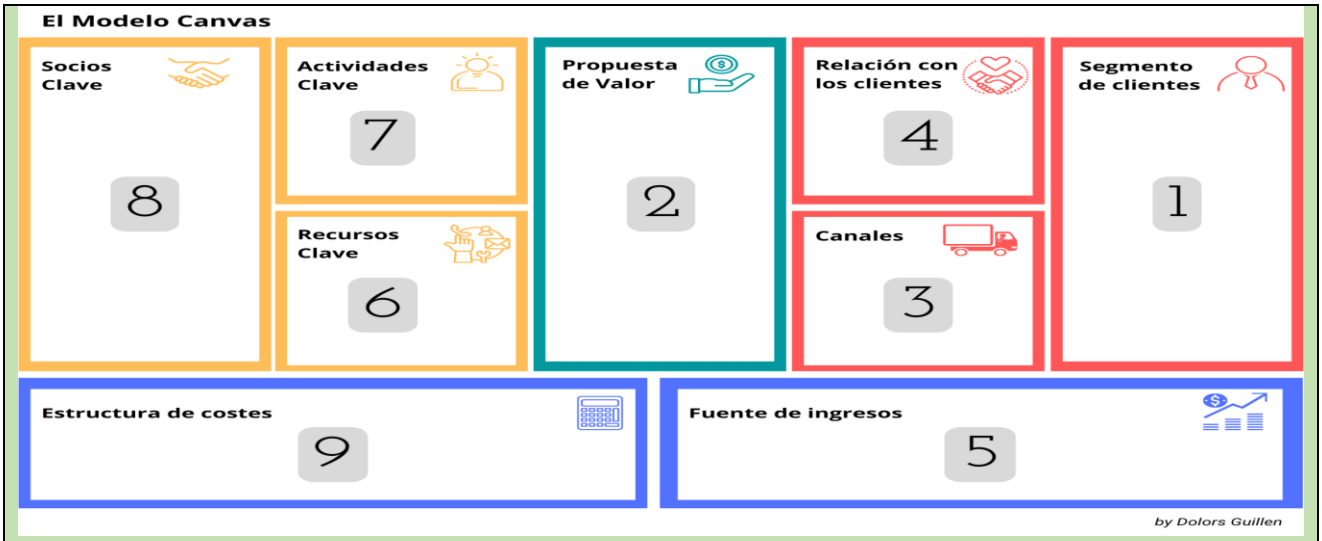
Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   - 5.1 Segmento de clientes
   - 5.2 Propuesta de valor
   - 5.3 Canales de distribución
   - 5.4 Relaciones con los clientes
   - 5.5 Fuentes de ingreso
   - 5.6 Recursos claves
   - 5.7 Actividades clave
   - 5.8 Alianzas clave
   - 5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Octubre 04 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 Análisis y Desarrollo de software.

Código del Programa de Formación: 228118

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2901682

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

Competencia:
CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

Actividad:

Realizar informe modelo CANVAS.

Evidencia:

Producto: Informe 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.

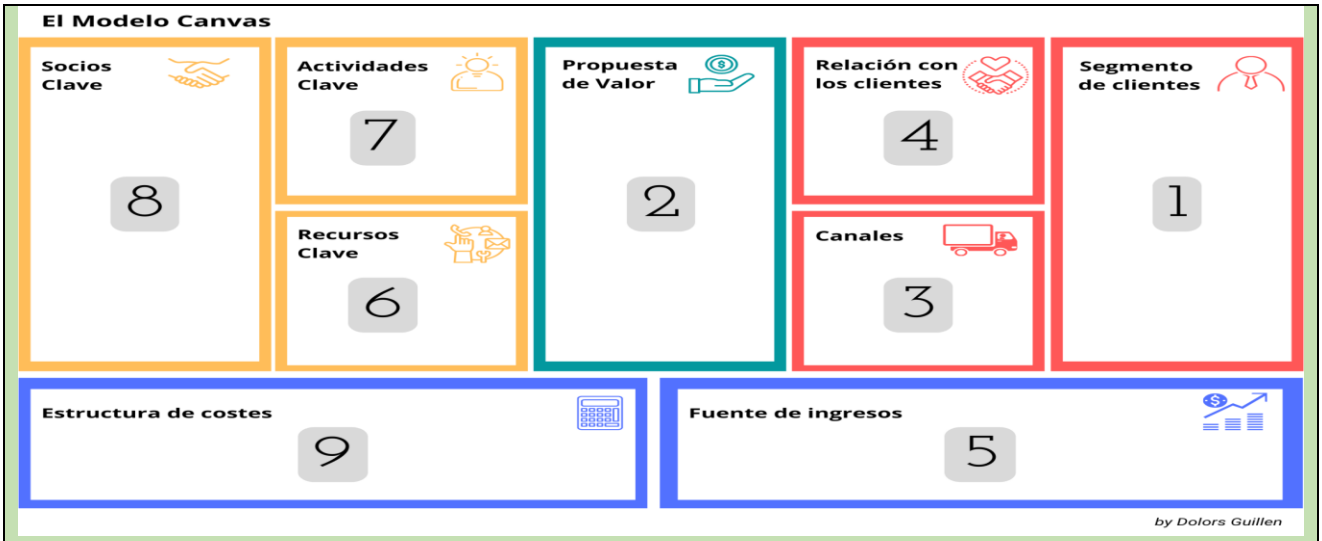
Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   - 5.1 Segmento de clientes
   - 5.2 Propuesta de valor
   - 5.3 Canales de distribución
   - 5.4 Relaciones con los clientes
   - 5.5 Fuentes de ingreso
   - 5.6 Recursos claves
   - 5.7 Actividades clave
   - 5.8 Alianzas clave
   - 5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, octubre 04 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: Tecnólogo en Actividad Física.

Código del Programa de Formación: 525214

Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2849219

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

COMPETENCIA

11_Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR

EVALUAR LA CALIDAD E IMPACTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA CONFORME A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

REALIZAR LA VALORACIÓN DEL PACIENTE DE TRAUMA TENIENDO EN CUENTA EL MECANISMO DE LESIÓN Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN. **(Se hablo con el instructor Adrián manifestando que no tengo el perfil para impartir esta competencia. Octubre 18 del año 2024).**

Actividad:

Realización y sustentación "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 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. Objetivo SMART
   h. 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.**
10. **Indicadores de gestión.**
11. **Ficha técnica del indicador**
12. **Conclusión**
13. **Recomendaciones**
14. **Bibliografia**
15. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Octubre 04 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 Análisis y Desarrollo de software.

Código del Programa de Formación: 228118

Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 3066489

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

Competencia:
CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
2. Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
3. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
4. Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.

Actividad:

Realizar informe modelo CANVAS.

Evidencia:

Producto: Informe 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.

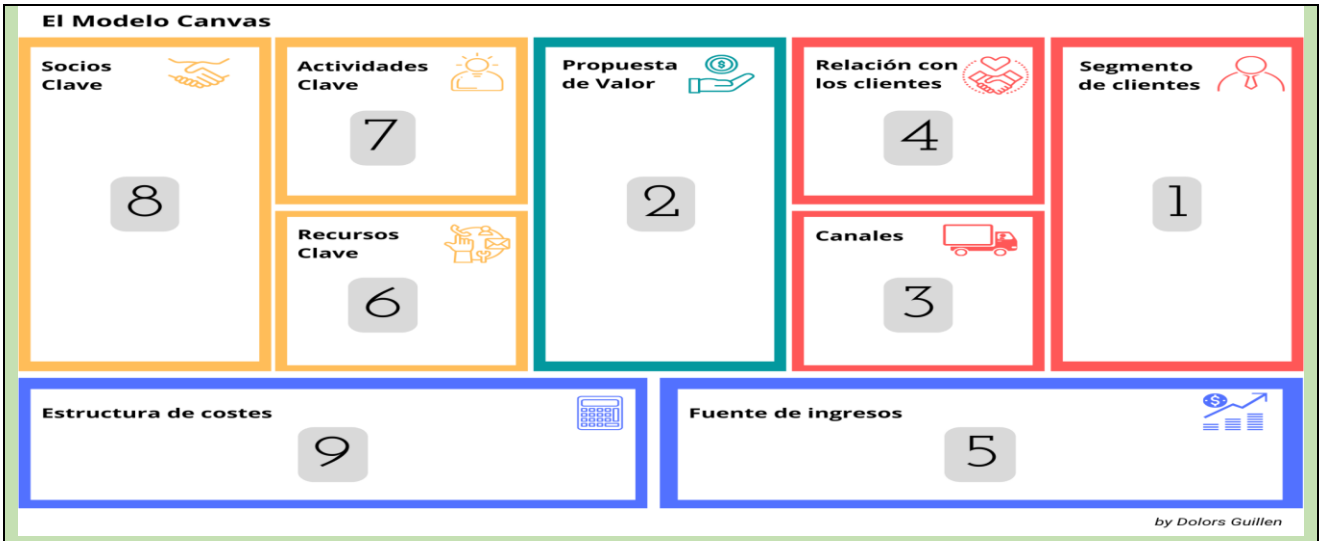
Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Modelo CANVAS**
   - 5.1 Segmento de clientes
   - 5.2 Propuesta de valor
   - 5.3 Canales de distribución
   - 5.4 Relaciones con los clientes
   - 5.5 Fuentes de ingreso
   - 5.6 Recursos claves
   - 5.7 Actividades clave
   - 5.8 Alianzas clave
   - 5.9 Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Octubre 04 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 Gestión Documental.
Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha: 2901746**

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

746_Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

563049 - 04 VERIFICAR LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD, POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y NORMATIVA.

563047 - 05 PROPONER PLANES DE MEJORA TENIENDO EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN, METAS E INDICADORES DE GESTIÓN.

Actividad:

Realizar informe evaluación de desempeño al personal de la organización.

Evidencia:

Producto: Realizar informe evaluación de desempeño al personal de la organización.

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 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. **Tabla de contenido**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   - **Logotipo**
   - **Eslogan**
   - **Misión**
   - **Visión**
   - **Valores corporativos**
   - **Política de calidad**
   - **Organigrama**

5. **Establece el objetivo SMART** (Qué, Cómo, Para qué)
6. **Defina el área a ser evaluada**
7. **Define los indicadores de evaluación de desempeño.**

Gobernación de Santander	PLANTILLA FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO:	ES-SIG-RG-45
		VERSIÓN:	2
		FECHA DE APROBACIÓN	20/05/2021
		PÁGINA	1 de 1

NOMBRE DEL INDICADOR:			PROCESO:			
OBJETIVO:						
FORMULA PARA EL CÁLCULO:		NUMERADOR:		DENOMINADOR:		
UNIDAD DE MEDICIÓN:		META:		FUENTES DE INFORMACIÓN:		
FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR:		FRECUENCIA DE ANÁLISIS DEL INDICADOR:		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:		
TENDENCIA ESPERADA: *(Creciente o Decreciente)*	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACION: (DD/MM/AAA)				

Página 1

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:

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 oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
10. **Interpretar los resultados** (Puntos positivos y negativos).
11. **Retroalimentación** La retroalimentación le da al empleado confianza en su propio trabajo y refuerza aquello que están haciendo bien. También los ayuda a saber qué necesitan mejorar específicamente y cómo hacerlo.
12. **Plan de acción** (Diseño del plan de acción).

PLAN DE ACCIÓN

Factor Crítico de Éxito	Objetivo	Actividades	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin de actividad	AÑO 2024	Responsable	Recursos	Indicadores	Ajustes
					Julio / Agosto / Septiembre / Octubre (Semanas 1 2 3 4 cada mes)				
Garantía de una herramienta de comunicación digital que permita la visibilidad de la empresa y la satisfacción del cliente.	Implementar un programa de comunicación entre la organización y el cliente, a través de la creación de la página Web, la cual permita personalizar la atención y satisfacer sus necesidades en un 100% al 31 de diciembre del año 2024.	Planifica la idea de tu sitio web.	jul-24			Jefe de marketing	$ 6.000.000,00		
		Elige la plataforma ideal para crear tu sitio web.							
		Elige el nombre de dominio.							
		Adquiere un plan de hosting.							
		Construye la estructura de tu sitio web.							
		contenido de tu página web.							
		Agrega herramientas profesionales.							
		Optimiza el SEO de tu sitio web.							

13. **Reevaluación del desempeño** (Encuesta y oobservacion directa acompañada de una lista de chequeo).
14. **Conclusión**
15. **Bibliografía**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Octubre 04 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 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Código del Programa de Formación: 112005
Versión: 101

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2448487

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

Competencia:
210601010 FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Resultado de Aprendizaje:

1. 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.

2. Proporcionar atención y servicio al cliente, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

3. Operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

Actividad:
Construcción de un sistema básico de CRM.

Evidencia:
Producto: Base de datos de clientes .

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 ⬭

CRM
(Customer Relationship Management)

Dar respuesta a los sigeintes interrogantes con relación al tema CRM (Customer Relationship Management).

1. **¿Qué es CRM (Customer Relationship Management)?**
2. **¿Cuáles son los beneficios de contar con la tecnología CRM en la empresa?**
3. **¿Cuáles son las 3 áreas básicas que la CRM está orientada?**
4. **¿Cuáles son los factores de éxito para implementar la tecnología CRM?**
5. **Construir un sistema de CRM básico que permita la interacción estratégica con el cliente de tu empresa asignada según proyecto formativo.**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Abril 07 de 2022.

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor