SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda INSTRUMENTO DE EVALUACION CORRESPONDE A LA GUIA DE APRENDIZAJE FASE EJECUCION **LISTA DE CHEQUEO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO:
FECHA DE APLICACIÓN:
PROGRAMA DE FORMACIÓN: Técnico en
ID:
CENTRO: Comercio y Servicio
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: **Explorando la Tipología de las Organizaciones**
EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ☐ Conocimiento ☐
NOMBRE DEL APRENDIZ:
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:

Instrumento de Evaluación: Lista de Chequeo para la Actividad

Objetivo: Evaluar el desarrollo de la actividad enfocada en la importancia de un servicio al cliente excepcional a través de la reflexión sobre un video, intercambio de ideas y reflexión grupal.

1. Dinámica Inicial: Reflexión Individual y Plenaria

- **Pregunta motivadora:**
    - Los aprendices participaron activamente al responder a las preguntas: "¿Qué significa para ti ser un buen cliente?" y "¿Qué esperas como cliente cuando interactúas con una empresa o servicio?"
    - Se generó un ambiente abierto para la participación y el intercambio de ideas entre los aprendices.

2. Preparación para el Video

- **Instrucciones para la visualización del video:**
    - Se explicó claramente el objetivo de la actividad, destacando la importancia de identificar las ideas principales y reflexionar sobre ellas.
    - Los aprendices comprendieron la instrucción de tomar notas durante la visualización del video.

3. Visualización del Video: “Recuérdame, soy tu cliente” (15 minutos)

- **Toma de notas:**
    - Los aprendices tomaron notas sobre las ideas principales, frases impactantes y situaciones relevantes del video.
    - Las notas fueron claras y útiles para la posterior reflexión y el cuestionario.

4. Trabajo Individual: Respuesta al Cuestionario

- **Respuestas al cuestionario:**
    - Los aprendices respondieron al cuestionario con base en el contenido del video.
    - **Evaluación de las respuestas:**
        - **Mensaje principal del video:** El aprendiz pudo identificar claramente el mensaje principal del video.
        - **Emociones generadas por un buen servicio:** El aprendiz mencionó emociones clave como satisfacción, confianza o fidelidad.
        - **Actitudes negativas hacia los clientes:** El aprendiz identificó al menos dos actitudes negativas ejemplificadas en el video (ej.: indiferencia, falta de empatía).
        - **Características de un colaborador con un servicio excepcional:** El aprendiz identificó características clave como empatía, paciencia y disposición para ayudar.
        - **Reflexión personal:** El aprendiz reflexionó adecuadamente sobre cómo aplicar lo aprendido en su vida personal o profesional.

5. Trabajo en Pares: Intercambio de Ideas

- **Discusión en pares:**
    - Los aprendices trabajaron en parejas para compartir sus respuestas al cuestionario.
    - La discusión fue profunda, y los participantes debatieron sobre cómo implementar las ideas clave del video en situaciones reales de servicio al cliente.

- Cada pareja presentó un aprendizaje significativo y una propuesta concreta para mejorar el servicio al cliente.

6. Reflexión Grupal:

- **Preguntas de reflexión:**
  - Los aprendices participaron activamente en la reflexión grupal, abordando las siguientes preguntas:
    - ¿Qué significa realmente “reconocer al cliente”?
    - ¿Qué impacto tiene el servicio al cliente en la reputación de una organización?
    - ¿Cómo puedes ser un mejor profesional y persona en tu interacción con clientes?
  - Se generaron ideas y conclusiones valiosas para mejorar el servicio al cliente y la interacción profesional.

7. Cierre de la Actividad

- **Conclusiones finales:**
  - Se realizó un cierre efectivo de la actividad, resumiendo las ideas clave y los aprendizajes.
  - Los aprendices comprendieron el impacto de sus interacciones con los clientes en su desarrollo profesional y personal.

Evaluación General:

- **Participación activa:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente
- **Reflexión crítica sobre el video:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena

[ ] Satisfactoria
[ ] Insuficiente

- **Aplicación de los aprendizajes a la vida real:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente

- **Interacción con otros aprendices:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente

- **Compromiso con la mejora del servicio al cliente:**
  [ ] Excelente
  [ ] Buena
  [ ] Satisfactoria
  [ ] Insuficiente

Comentarios Adicionales:

- **Fortalezas observadas:**
  -

- **Áreas de mejora:**
  -