

Tecnólogo en Gestión Logística



INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Tipo: Lista de verificación.

Identificación del instrumento	
Programa de formación	Tecnólogo en Gestión Logística.
Código de la guía	14.
Competencia a desarrollar	210101020: Dar soporte a los procesos según políticas y requerimientos de los clientes.
Resultado(s) de aprendizaje	210101020-02: Verificar la satisfacción del cliente aplicando los indicadores de gestión según solicitudes, requisiciones y estrategias apoyado en medios electrónicos de acuerdo con las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio.
Criterios de evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Comprueba el cumplimiento de los procesos requeridos por los clientes teniendo en cuenta las políticas de la organización y la trazabilidad del servicio según los indicadores de desempeño de la organización en los servicios prestados a los clientes.• Analiza el volumen y tamaño de la organización mediante el procesamiento de la información obtenida de proveedores y clientes informando los cambios presentados en los procesos, o unidades de negocio para elaborar debidamente el flujo de transacciones de la organización y el plan de estrategias corporativas.
Actividad de proyecto	Ejecutar el plan de integración de la cadena logística.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



Tecnólogo en Gestión Logística

Actividad de aprendizaje	Utilizar los índices de gestión que permiten la medición de la satisfacción del cliente con base en las técnicas de contacto.
Nombre de la evidencia	Evidencia 2: Infografía “Índices de gestión de servicio”.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Señor(a) instructor(a), verifique que el aprendiz desarrolla la evidencia según los indicadores/factores a evaluar propuestos en este formato, los cuales responden a lo solicitado en la evidencia.

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar en el **Centro de calificaciones** la evidencia entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación.

Cuerpo del instrumento				
No.	Indicadores / factores a evaluar	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	Seleccionó una empresa de servicios intangibles.			
2	Eligió una empresa de producción.			
3	Seleccionó una empresa de transporte de mercancía.			
4	Identificó los índices de gestión de servicio al cliente presentes en cada una de las empresas.			
5	Elaboró la infografía incluyendo cada uno de los hallazgos de las empresas.			
6	Respondió en la infografía los interrogantes planteados.			



Tecnólogo en Gestión Logística

7	Aplicó las normas de ortografía y puntuación en el desarrollo de la evidencia.			
8	Envió la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			