Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA **ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO (1)**

Regional: BOYACÁ	**Centro de Formación**: CEGAFE
Fecha de aplicación: 29/05/2026	
Programa de Formación: Asistencia Administrativa	
Competencia: Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	
Resultado (s) de Aprendizaje: Caracterizar clientes según tipos y clasificaciones	
Nombre de la Evidencia: cuestionario	
Criterio (s) de evaluación: Distingue los tipos de cliente de acuerdo con sus características, Esquematiza un ciclo de servicio teniendo en cuenta los momentos de verdad, Representa el triángulo de servicio conforme con estándares de calidad, Perfila al cliente según sus características	
Nombre del Aprendiz: Alex Yesid Rodriguez Hurtado	**No. de Ficha: 3436766**
Nombre del Instructor (a): LUIS JAVIER SAAB FONSECA	

1. Preguntas de correspondencia: relacione los siguientes términos y definiciones según convenga.

1	Identifica tipos de clientes	a. Es el valor que tiene brindar una atención oportuna, amable y eficiente al cliente, ya que permite satisfacer sus necesidades y expectativas, generando confianza, fidelización y una buena imagen de la empresa.
2	Explica la importancia del servicio al cliente	b. Pponer en práctica la coordinación entre cliente, personal y procesos para lograr un buen servicio.
3	Aplica el triángulo del servicio	c. Aquellos instantes o puntos de contacto en los que el cliente interactúa con la empresa y forma una percepción sobre la calidad del servicio recibido bueno o malo.
4	Reconoce momentos de verdad	d. los clientes se caracterizan según comportamientos, necesidades y nivel de relación con la empresa, con el fin de brindar una atención adecuada y personalizada.

TIPO DE EVIDENCIA	**NOMBRE DE LA EVIDENCIA**	**TÉCNICA DE EVALUACIÓN**	**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN**
Conocimiento		Formulación de preguntas	Cuestionario
	Una guía de aprendizaje diseñada.		Lista de chequeo

EVALUACION	
OBSERVACIONES:	
JUICIO DE EVALUACIÓN: Aprobó: _____ No aprobó: _____	
Ciudad – Fecha: Santana. 28/04/2026	Firma Instructor: Firma Aprendiz:
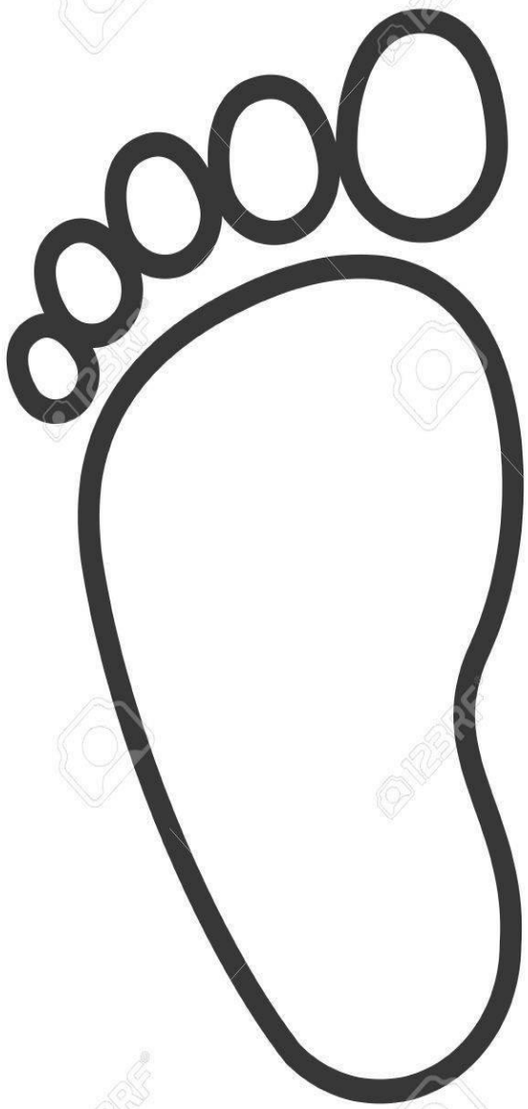
EVALUACION	
OBSERVACIONES:	
JUICIO DE EVALUACIÓN: Aprobó: _____ No aprobó: _____	
Ciudad – Fecha:	Firma Instructor:
	Firma Aprendiz:



