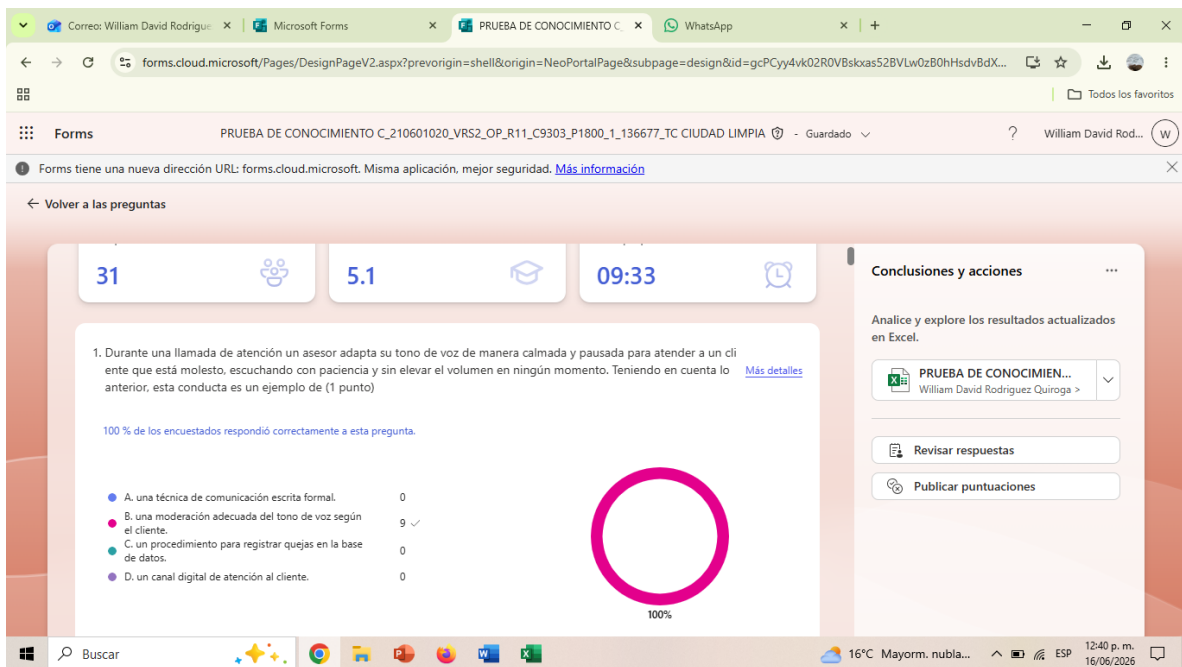
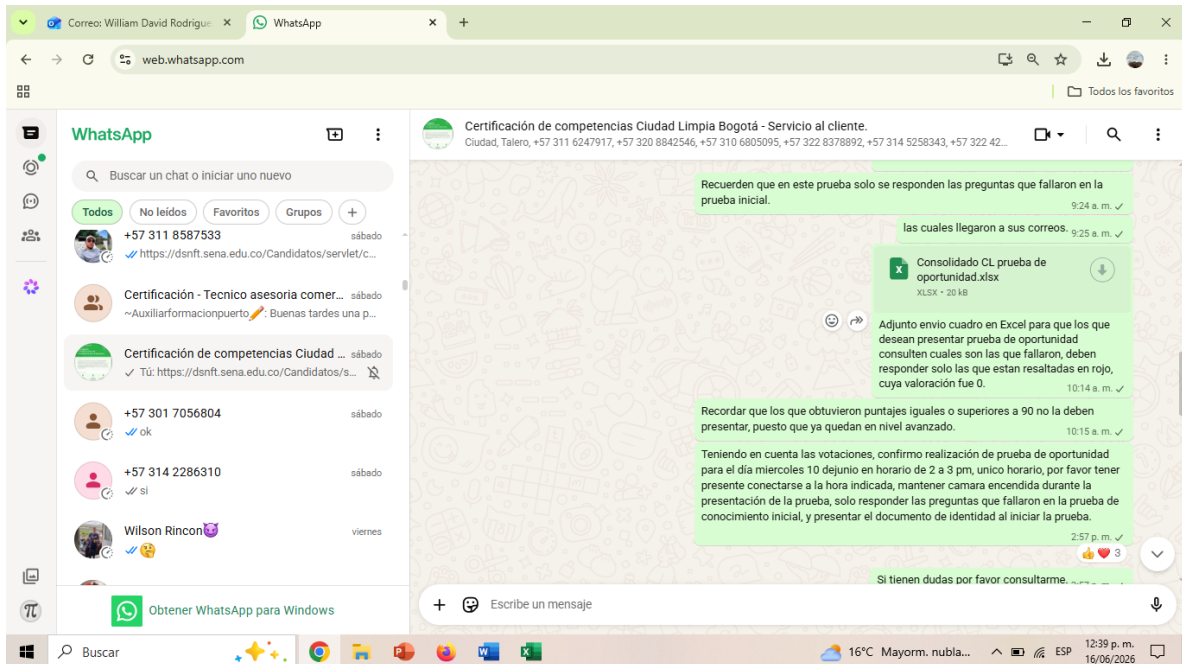


EVIDENCIA ACTIVIDAD 7



Correos: William David Rodríguez | Microsoft Forms | PRUEBA DE CONOCIMIENTO C... | WhatsApp

forms.cloud.microsoft/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=gcPCyy4vk02R0VBskxas528VLw0zB0hHsdvBdX...

Forms tiene una nueva dirección URL: forms.cloud.microsoft. Mismo aplicación, mejor seguridad. [Más información](#)

Volver a las preguntas

El lenguaje corporal es un tipo de comunicación NO verbal que transmite información a otra persona, permitiendo establecer y mantener relaciones personales con los clientes de una empresa. Este tipo de comunicación se representa por medio de (1 punto)

2. El lenguaje corporal es un tipo de comunicación NO verbal que transmite información a otra persona, permitiendo establecer y mantener relaciones personales con los clientes de una empresa. Este tipo de comunicación se representa por medio de (1 punto) [Más detalles](#)

100 % de los encuestados respondió correctamente a esta pregunta.

A. diálogos.	0
B. gestos.	9 ✓
C. textos.	0
D. pensamientos.	0

100%

3. El aspecto físico de la persona que nos presta un servicio o nos atiende, es decir su forma de vestir, su actitud, su expresión corporal, todo ello es información valiosa sobre el tipo de empresa y el servicio que ofrece a sus clientes. De acuerdo con lo anterior, estos elementos hacen referencia a (1 punto) [Más detalles](#)

Conclusiones y acciones

Analice y explore los resultados actualizados en Excel.

PRUEBA DE CONOCIMIENTO C...
William David Rodríguez Quiroga >

Revisar respuestas

Publicar puntuaciones

16°C Mayorm. nubla... 12:40 p.m. 16/06/2026

Correos: William David Rodríguez | Microsoft Forms | PRUEBA DE CONOCIMIENTO C... | WhatsApp

forms.cloud.microsoft/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=gcPCyy4vk02R0VBskxas528VLw0zB0hHsdvBdX...

Forms tiene una nueva dirección URL: forms.cloud.microsoft. Mismo aplicación, mejor seguridad. [Más información](#)

Volver a las preguntas

3. El aspecto físico de la persona que nos presta un servicio o nos atiende, es decir su forma de vestir, su actitud, su expresión corporal, todo ello es información valiosa sobre el tipo de empresa y el servicio que ofrece a sus clientes. De acuerdo con lo anterior, estos elementos hacen referencia a (1 punto) [Más detalles](#)

100 % de los encuestados respondió correctamente a esta pregunta.

A. comportamiento corporal.	0
B. manejo de la presentación corporal.	0
C. conductas corporales y personales.	0
D. lenguaje corporal y presentación.	6 ✓

100%

4. Un cliente recibe el apartamento por el cual lleva esperando casi un año, pero al recibirlo evidencia que la constructora a cargo del proyecto de vivienda incumplió con lo establecido en el contrato y entrega el apartamento en obra crítica.

Conclusiones y acciones

Analice y explore los resultados actualizados en Excel.

PRUEBA DE CONOCIMIENTO C...
William David Rodríguez Quiroga >

Revisar respuestas

Publicar puntuaciones

16°C Mayorm. nubla... 12:40 p.m. 16/06/2026

Correo: William David Rodriguez... x Microsoft Forms x PRUEBA DE CONOCIMIENTO C... x WhatsApp x +

forms.cloud.microsoft/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=gcPCyy4vk02R0VBskxas528VLw0zB0hHsdvBdX...

Forms

PRUEBA DE CONOCIMIENTO C_210601020_VRS2_OP_R11_C9303_P1800_1_136677_TC CIUDAD LIMPIA Guardado William David Rod...

Forms tiene una nueva dirección URL: forms... Más información

Volver a las preguntas

Un cliente recibe el apartamento por el cual lleva esperando casi un año, pero al recibirlo evidencia que la constructora a cargo del proyecto de vivienda incumplió con lo establecido en el contrato y entrega el apartamento en obra gris; inmediatamente va a la constructora y presenta una queja. El asesor que lo atiende procede a escucharlo y posteriormente a (1 punto)

4. Un cliente recibe el apartamento por el cual lleva esperando casi un año, pero al recibirlo evidencia que la constructora a cargo del proyecto de vivienda incumplió con lo establecido en el contrato y entrega el apartamento en obra gris; inmediatamente va a la constructora y presenta una queja. El asesor que lo atiende procede a escucharlo y posteriormente a (1 punto) Más detalles

100 % de los encuestados respondió correctamente a esta pregunta.

A. registrar la queja en un sistema de seguimiento y monitoreo. 3 ✓
B. ignorar la queja del cliente y continuar con el proceso normal. 0
C. registrar la queja en un archivo físico y guardarla en un archivador. 0
D. pedirle al cliente que se calme porque no se registrará la solicitud. 0

100%

Conclusiones y acciones

Analice y explore los resultados actualizados en Excel.

PRUEBA DE CONOCIMIEN... William David Rodriguez Quiroga >

Revisar respuestas

Publicar puntuaciones

16°C Mayorm. nubla... 12:41 p.m. 16/06/2026

Correo: William David Rodriguez... x Microsoft Forms x PRUEBA DE CONOCIMIENTO C... x WhatsApp x +

forms.cloud.microsoft/Pages/DesignPageV2.aspx?prevorigin=shell&origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=gcPCyy4vk02R0VBskxas528VLw0zB0hHsdvBdX...

Forms

PRUEBA DE CONOCIMIENTO C_210601020_VRS2_OP_R11_C9303_P1800_1_136677_TC CIUDAD LIMPIA Guardado William David Rod...

Forms tiene una nueva dirección URL: forms.cloud.microsoft. Misma aplicación, mejor seguridad. Más información

Volver a las preguntas

5. El protocolo de servicio de la IPS SAN CARLOS, ordena realizar continuamente actualización y confirmación de datos de los usuarios con el fin de tener proximidad a las necesidades actuales de su público objetivo. Es así como la IPS identifica la percepción que tienen sus usuarios al momento de recibir un servicio y el grado de satisfacción que reportan. De este modo, para la IPS es vital el conjunto de ideas y prejuicios que tengan los usuarios sobre ella, y a esto se le conoce como la (1 punto) Más detalles

43 % de los encuestados respondió correctamente a esta pregunta.

A. Imagen personal. 0
B. imagen corporativa de la empresa. 3 ✓
C. satisfacción de las labores realizadas. 3
D. trazabilidad de las metas proyectadas. 1

14% 43% 43%

Conclusiones y acciones

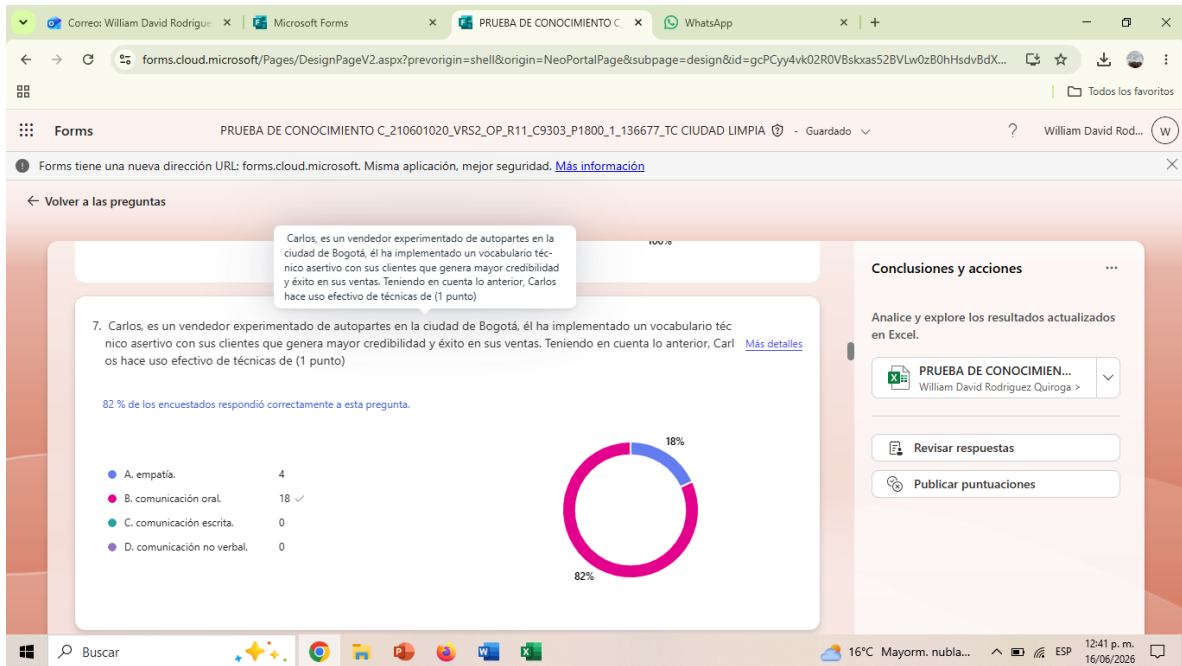
Analice y explore los resultados actualizados en Excel.

PRUEBA DE CONOCIMIEN... William David Rodriguez Quiroga >

Revisar respuestas

Publicar puntuaciones

16°C Mayorm. nubla... 12:41 p.m. 16/06/2026















Grupo - Candidatos













dsnft.sena.edu.co/servlet/com.portalsena.wvproyectosnormasgruposcandidatovaloracion?1069,9,1576

<input type="checkbox"/>	E D P O	4	MAHECHA JOHANA PATRICIA	1030573488	Activo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		5	BOLAÑOS TORRES YEIMY ANDREA	1118555784	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		6	BOTINA TORO PAOLA MILENA	1085280273	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	E D P O	7	CAMILO VELASCO DIANA MARCELA	1113634538	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		8	CANACUE CHARRY YENY KATERINE	1075315269	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	E D P O	9	CARDENAS QUIROGA LAURA PATRICIA	1057516841	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		10	CARO MENDIVELSO NANCY MIREYA	23523160	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio

Abrir Chat

16°C Mayorm. nubla... ESP 12:42 p. m. 16/06/2026

<input type="checkbox"/>	   	18	FERNANDEZ ALEXANDRA	1049651922	Activo	0	100.0000 %	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		19	GUERRERO SUAREZ LEIDY MIREYA	52759345	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		20	GUEVARA REY DIANA PAOLA	1122652696	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		21	HEREDIA MARTINEZ MARGARITA	1082846258	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	   	22	LOPEZ BAUTISTA CAREN LORENA	1057516935	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		23	MARTINEZ CUELLAR NOHORA BELEN	52536937	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		24	MARTINEZ REINA SANDRA DEL PILAR	52840325	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	   	25	MATTA SARMIENTO MARIA DEL PILAR	1051211518	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Abrir Chat

<input type="checkbox"/>		24	REINA SANDRA DEL PILAR	52840325	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	   	25	MATTA SARMIENTO MARIA DEL PILAR	1051211518	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		26	MONTIEL POSSO YENIS JOANA	39282075	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	   	27	MOSQUERA CORDOBA DANNY	46645716	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>	   	28	MOSQUERA DE LOS RIOS BEATRIZ	1054540830	Activo	0	Parcial (Con: 100.0000 %)	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		29	MURCIA AYALA DEISY ANYERIN	52748306	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		30	ORTIZ LOAIZA DIOMAR	28935620	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Vacio
<input type="checkbox"/>		31	OTALORA COMBA LUISA FERNANDA	1022966703	Inactivo	0	Vacio	Vacio	Abrir Chat
			OVALLE JULIO						