



SEP

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR



INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnico en Administración

Módulo II

Servicio y atención al cliente

Submódulo I

Establecer comunicación con el cliente



Junio, 2006

Reforma Curricular del Bachillerato Tecnológico Instrumentos de Evaluación de la Carrera de Técnico en Administración

Profesores que elaboraron los instrumentos de evaluación de la carrera Técnico en Administración:

NOMBRE	ESTADO
Cuauhtémoc Rogelio Gamboa Rico	Chihuahua
Ma. Antonieta Martínez Bojórquez	Sonora
Orlanda Santos Rodríguez	Oaxaca
Ruser José Castro Medrano	Yucatán

Coordinadores de Diseño:

NOMBRE	ESTADO
Ismael Enrique Lee Cong	Quintana Roo
Antonio Ix Chuc	Campeche

Coordinador del Componente de Formación Profesional:

NOMBRE
Espiridión Licea Pérez

Directorio

Dr. Reyes S. Tamez Guerra
Secretario de Educación Pública

Dra. Yoloxóchitl Bustamante Diez
Subsecretaria de Educación Media Superior

Ing. Lorenzo Vela Peña
Director General de Educación Tecnológica Industrial

Mtro. Roberto Lagarda Lagarda
Coordinador Nacional de Organismos Descentralizados Estatales de CECyTEs

Lic. Elena Karakowsky Kleyman
Responsable de Desarrollo Académico de los CECyTEs

Mensaje para los Maestros

En el nuevo marco de la reforma curricular, los alumnos que son capacitados con los programas de formación por competencias del componente profesional, deben evidenciar las habilidades y destrezas, los conocimientos y actitudes desarrolladas; por lo que es fundamental que el docente conozca y aplique instrumentos de evaluación que cumplan con los criterios de transparencia y objetividad, validez y confiabilidad.

La evaluación de competencias profesionales, esta referida a los criterios que miden el rendimiento individual del alumno, con respecto a competencias incluidas en los programas de estudio y que son reconocidas en el ámbito laboral.

La comprobación de las competencias profesionales desarrolladas por el alumno, se realiza a través de la ejecución individual de las habilidades y destrezas (desempeño), los conocimientos y actitudes, que están contenidas en las actividades de evaluación diseñadas por el docente.

Con base en los instrumentos, el docente elaborará el plan de evaluación que debe incluir información de las actividades, materiales, escenarios, equipo, fechas de ejecución.

El docente registra en los instrumentos, el cumplimiento o incumplimiento de los criterios de desempeño, características de los productos y reactivos. El docente podrá conservar las “evidencias por producto” que considere relevantes para integrar el “portafolios de evidencia” del alumno.

Cuando todos los instrumentos de evaluación han sido aplicados, el docente integra con el alumno el “portafolios de evidencias”.

El “portafolios de evidencias” deberá contener los instrumentos aplicados durante las “actividades de evaluación”, así como las “evidencias por producto” que el docente considere pertinentes para la emisión del juicio de competencia.

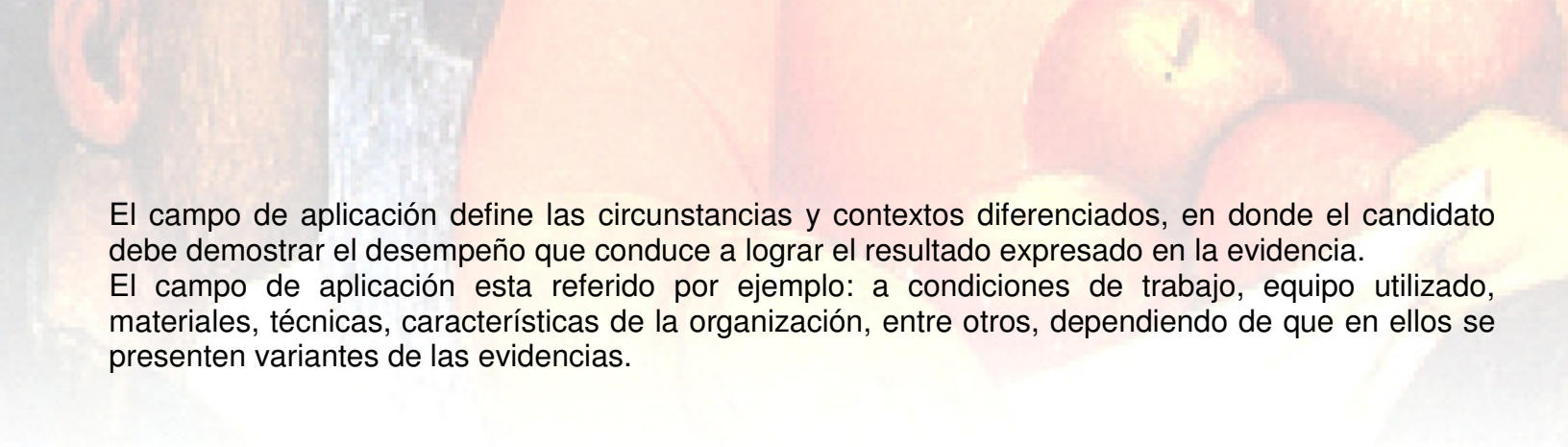
Para emitir el juicio de “competente” el alumno deberá cumplir con el 100% de las evidencias (por desempeño, por producto, de conocimiento y de actitudes) listadas en el apartado “evaluación de competencias” del programa de estudios del submódulo. Si el alumno no cumple con el 100% de las evidencias el docente emitirá el resultado de “aun no competente”.

Los instrumentos de evaluación pueden utilizarse también para que el alumno realice auto evaluaciones durante la formación de las competencias profesionales, a fin de que conozca sus carencias y fortalezas.

La lista de cotejo es un instrumento que permite verificar que los productos terminados cumplen con las características y estándares en el sector laboral.

Guía de observación es un instrumento que verifica que el desempeño y actitudes relacionada a la ejecución de una actividad.

Instrumentos para medir conocimiento. Miden el grado de dominio en el ámbito cognitivo.

A still life painting of fruit on a table. The scene includes a wooden table, a white tablecloth, and various fruits like apples and oranges. A hand is visible on the right side, holding a piece of paper or a book. The lighting is warm and soft, creating a classic, serene atmosphere.

El campo de aplicación define las circunstancias y contextos diferenciados, en donde el candidato debe demostrar el desempeño que conduce a lograr el resultado expresado en la evidencia. El campo de aplicación esta referido por ejemplo: a condiciones de trabajo, equipo utilizado, materiales, técnicas, características de la organización, entre otros, dependiendo de que en ellos se presenten variantes de las evidencias.

Contenido

1. Estructura de la Carrera

- Módulos y submódulos por semestre

2. Instrumentos de Evaluación

- Guías de Observación
- Listas de Cotejo

Módulos y Submódulos de la Carrera de Técnico en Administración

		Módulos	Submódulos	Duración	
				Horas Semana	Total
Semestre	2°	I.-Gestión Administrativa	I.-Controlar información interna y externa de la organización	6	272 Horas
			II.-Ejecutar las fases del proceso administrativo de acuerdo a las necesidades de una entidad	5	
			III.-Emplear equipo electrónico para la elaboración de documentación administrativa	6	
	3°	II.-Servicio y Atención al Cliente	I.-Establecer comunicación con el cliente	5	272 Horas
			II.-Aplicar en la venta, las técnicas de detección de necesidades y satisfacción del cliente	6	
			III.-Desarrollar técnicas de psicología y relaciones públicas en función del cliente	6	
	4°	III.-Administración del Factor Humano	I.- Registrar información contable para elaborar estados financieros	6	272 Horas
			II.-Ejecutar las fases de la admisión y el empleo	5	
			III.-Emplear técnicas para la administración de los sueldos y salarios	6	
	5°	IV.-Procesos de Comercialización y Distribución	I.-Comprar y distribuir bienes y servicios	6	192 Horas
			II.-Promocionar y vender bienes y servicios	6	
	6°	V.-Administración de Procesos de Valores y Operaciones de Crédito	I.-Utilizar técnicas para la interpretación de los estados financieros	6	192 Horas
			II.-Registrar operaciones de crédito y cobranza	6	

LISTA DE COTEJO: TAD-04/M2S1/EP1-2

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación
Carrera: Técnico en Administración.	Tipos de herramientas: - Cuestionario - Entrevistas - Observación - Experimentación
Módulo: II. Servicio y atención al cliente.	
Submódulo: I. Establecer comunicación con el cliente.	
Evidencia por producto: Las herramientas para diseñar la comunicación con el cliente aplicadas.	
Evidencia de actitud asociada: Limpieza, orden y responsabilidad.	
Instrucciones para el alumno: Diseña un instrumento de comunicación con el cliente aplicando las herramientas.	

CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	
	SI	NO
<p>El instrumento diseñado contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos básicos propios de su tipo 2. Orden lógico de los ítems 3. Ítems concretos 4. Ítems precisos 5. Ítems que el entrevistado puede responder 6. Ítems que facilitan las posibles respuestas 7. Ítems suficientes para cumplir con el propósito preestablecido 8. Congruencia en la redacción 9. Reglas ortográficas 10. Estructura básica propia de su tipo (orden) 11. Limpieza y claridad para su lectura (limpieza) <p>El instrumento diseñado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Fue entregado en tiempo y forma (responsabilidad) 		

Observaciones	
----------------------	--

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación

LISTA DE COTEJO: TAD-04/M2S1/EP2-2

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación	
Carrera: Técnico en Administración.	Tipos de herramientas: - Cuestionario - Entrevistas - Observación - Experimentación	
Módulo: II. Servicio y atención al cliente.		
Submódulo: I. Establecer comunicación con el cliente.		
Evidencia por producto: Los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos de investigación interpretados.		
Evidencia de actitud asociada: Limpieza, Orden, Responsabilidad.		
Instrucciones para el alumno: Interpreta los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos de investigación en un reporte.		

CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	
	SI	NO
<p>El reporte de interpretación de resultados contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portada 2. Índice 3. Introducción 4. Planteamiento del problema u objetivo 5. Diseño de la investigación 6. Método de la recolección de datos 7. Muestreo 8. Trabajo de campo 9. Análisis e interpretación 10. Las limitaciones pertinentes 11. Los hallazgos obtenidos 12. Las conclusiones y recomendaciones 13. Apéndice <p>El reporte de interpretación de resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Se presentó en forma organizada y lógica (orden) 15. Cumple con todas las reglas ortográficas 16. Fue realizado con pulcritud (limpieza) 17. Proporcionó información veraz y objetiva 18. Fue redactado con claridad y concisión 19. Presentó selectividad en la información 20. Se presentó en la fecha establecida (responsabilidad) 		

Observaciones	
----------------------	--

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación

GUÍA DE OBSERVACIÓN: TAD-04/M2S1/ED1-1

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	Tipos de Instrumentos:	
Módulo: II Servicio y atención al cliente	- Cuestionario	
Submódulo: I. Establecer comunicación con el cliente	- Entrevistas	
Evidencia por desempeño: Los instrumentos de investigación para obtener información del cliente aplicados.	- Observación	
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, Cooperación, Orden, Amabilidad y Tolerancia.		
Instrucciones para el alumno: Aplica el instrumento de investigación para obtener la información del cliente.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Aplicó los instrumentos en base al muestreo? 2. ¿Explicó brevemente la finalidad del instrumento? 3. ¿Tuvo una buena presentación personal? 4. ¿Se mostró interesado con el sujeto? 5. ¿Se mostró comprensivo con el sujeto? 6. ¿Apoyo al sujeto al momento de aplicar el instrumento? (cooperación) 7. ¿Se mostró cordial con las personas al aplicar los instrumentos? (amabilidad) 8. ¿Estableció prioridades y secuencia en los procedimientos al aplicar el instrumento? (orden) 9. ¿Mostró disposición para comprender y atender las diferencias del sujeto al aplicar el instrumento? (tolerancia) 10. ¿Aplicó el instrumento en un lugar cómodo? 11. ¿Aplicó el instrumento sin dar pie a discusiones? 12. ¿Aplicó el instrumento dando tiempo al sujeto de reflexionar y meditar cada respuesta? 13. ¿Entregó a tiempo los instrumentos aplicados? (Responsabilidad) 			

Observaciones Generales	
--------------------------------	--

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación