

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnico en Administración

Módulo II

Servicio y atención al cliente

Submódulo II

Aplicar en la venta, las técnicas de detección de necesidades y satisfacción del cliente



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.

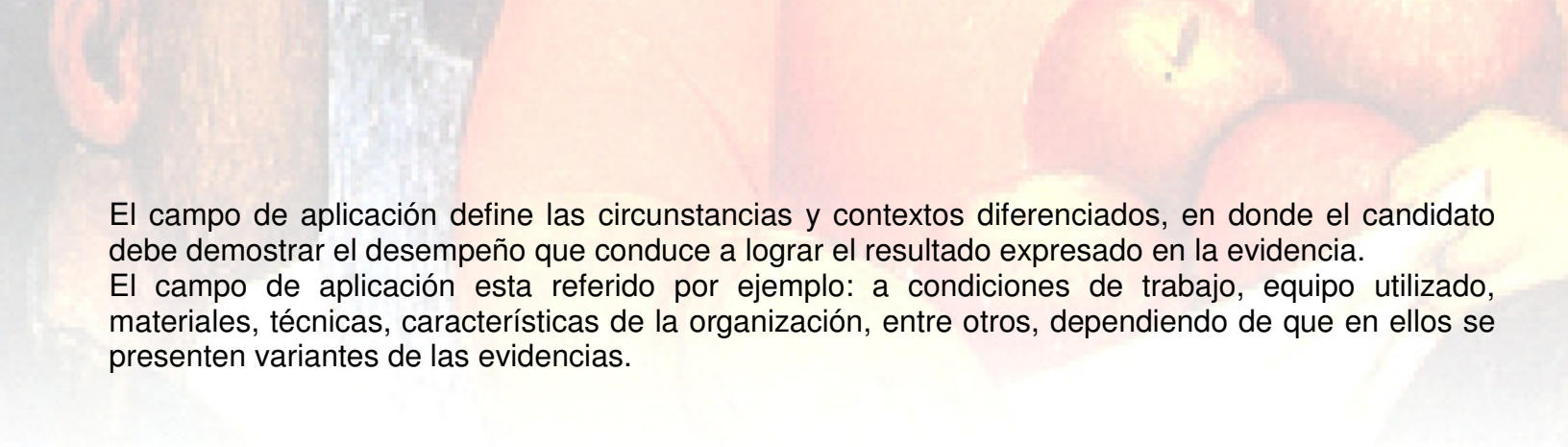
Para emitir el juicio de “competente” el alumno deberá cumplir con el 100% de las evidencias (por desempeño, por producto, de conocimiento y de actitudes) listadas en el apartado “evaluación de competencias” del programa de estudios del submódulo. Si el alumno no cumple con el 100% de las evidencias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



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/M2S2/EP1-1

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación
Carrera: Técnico en Administración.	Instrumentos para proporcionar información sobre productos y servicios de la organización: - Comerciales - Volantes - Trípticos - Spots - Carteles, etc.
Módulo: II. Servicio y atención al cliente.	
Submódulo: II. Aplicar en la venta las técnicas de detección de necesidades y satisfacción del cliente.	
Evidencia por producto: La información sobre productos y servicios de la organización proporcionada.	
Evidencia de actitud asociada: Limpieza, orden y responsabilidad.	
Instrucciones para el alumno: Proporciona la información sobre productos y servicios de la organización mediante el diseño de un instrumento de apoyo para las ventas.	

CARACTERÍSTICAS	CUMPLE		
	SI	NO	N/A
El instrumento de información sobre productos y servicios contiene: <ol style="list-style-type: none"> 1. La marca del producto y/ servicio 2. El slogan de la organización 3. Información verosímil del producto y/o servicio 4. Estructura acorde a su tipo 5. Estilo 6. Información convincente 7. Ilustraciones 8. Mensajes interesantes 9. Claridad y comprensión (orden) 10. Sencillez 11. Presentación atractiva a la vista 			
El instrumento de información sobre productos y servicios contiene: <ol style="list-style-type: none"> 12. Es acorde con el mercado meta 13. Se entregó en la fecha establecida (responsabilidad) 14. Es acorde al producto y/o servicio 15. Se realizó con pulcritud el trabajo (limpieza) 16. Utiliza el lenguaje apropiado 17. Cumple con todas las reglas ortográficas 18. Manifiesta el motivo al cual esta dirigido 19. Señala los beneficios que hacen que el producto y/o servicio sea interesante y deseable al consumidor 20. Establece la diferencia y muestra que el producto y/o servicio es mejor que el de la competencia. 			

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

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación

GUÍA DE OBSERVACIÓN: TAD-04/M2S2/ED1-1

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	Requerimientos del cliente: - Quejas - Sugerencias - Atención en la venta y servicio	
Módulo: II Servicio y atención al cliente		
Submódulo: II. Aplicar en la venta las técnicas de detección de necesidades y satisfacción del cliente.		
Evidencia por desempeño: Los requerimientos del cliente atendidos.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, amabilidad, tolerancia y limpieza.		
Instrucciones para el alumno: Atiende los requerimientos del cliente.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿Mantuvo una relación cordial con el cliente? (amabilidad) 2. ¿Registro las quejas del cliente? 3. ¿Comprendió y atendió las diferencias de opinión del cliente? (tolerancia) 4. ¿Canalizó oportunamente las quejas del cliente al área correspondiente de la organización? (responsabilidad) 5. ¿Registró las sugerencias del cliente? 6. ¿Canalizó oportunamente las sugerencias del cliente al área correspondiente de la organización? 7. ¿Atendió las peticiones del cliente? 8. ¿Dio respuesta a las dudas del cliente? 9. ¿Estableció comunicación con el cliente posterior a la venta? 10. ¿Resolvió los problemas que se le presentaron al cliente con respecto al producto o servicio de manera oportuna? 11. ¿Respetó convenios establecidos con el cliente en la compra de bienes o servicios? 12. ¿Utilizó los medios de comunicación de acuerdo a las necesidades del cliente? 13. Observó un aseo personal al atender los requerimientos del cliente? (limpieza)			

Observaciones Generales	Nota: el maestro genera una situación de contingencia
--------------------------------	---

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación