



SEP

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR



INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnico en Administración

Módulo II

Servicio y atención al cliente

Submódulo III

Desarrollar técnicas de psicología y relaciones públicas en función del 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.

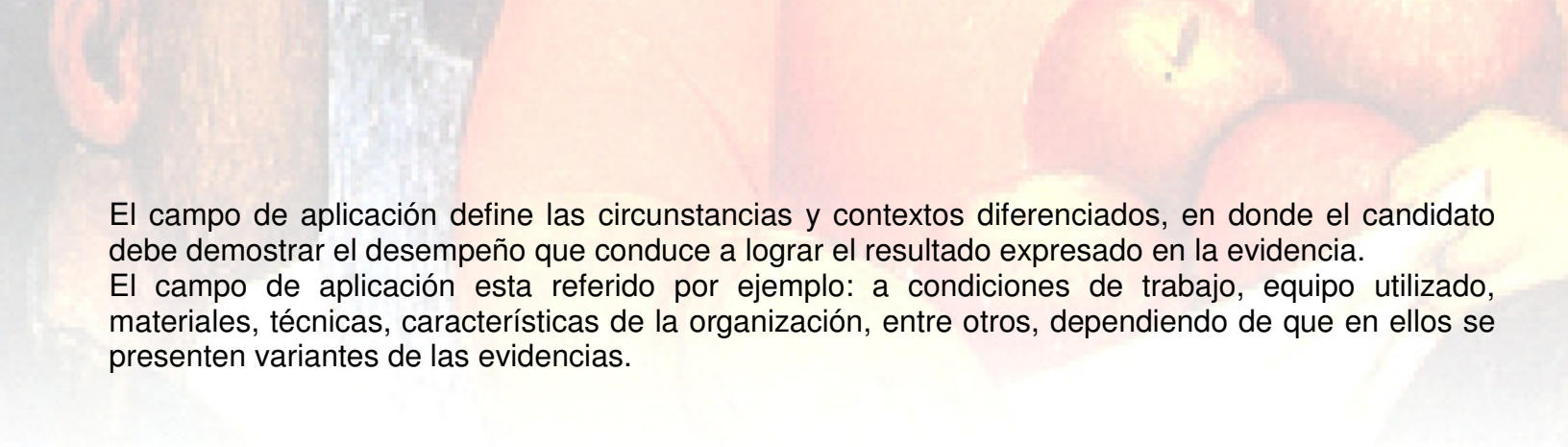
Para emitir el juicio de “competente” el alumno deberá cumplir con el 100% de las evidencias (por desempeño, por producto, de conocimiento y de actitudes) listadas en el apartado “evaluación de competencias” del programa de estudios del submódulo. Si el alumno no cumple con el 100% de las evidencias 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. The lighting is warm, creating soft shadows and highlights on the fruit and the table surface.

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

- Guía 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/M2S3/EP1-2

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación Técnicas de psicología del consumidor: - Cuestionario - Entrevista - Observación - Experimentación
Carrera: Técnico en Administración.	
Módulo: II. Servicio y atención al cliente.	
Submódulo: III. Desarrollar técnicas de psicología y relaciones públicas en función del cliente.	
Evidencia por producto: Las técnicas de psicología del consumidor aplicadas.	
Evidencia de actitud asociada: Limpieza, orden y responsabilidad.	
Instrucciones para el alumno: Aplica las técnicas de la psicología del consumidor y elabora un reporte	

CARACTERÍSTICAS	CUMPLE		
	SI	NO	N/A
<p>El reporte sobre el consumidor contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La cultura 2. La subcultura 3. La clase social 4. El grupo al que pertenece 5. La función que desempeña en el grupo al que pertenece 6. El estatus que ocupa en el grupo 7. La edad 8. La ocupación 9. Las circunstancias económicas 10. El estilo de vida 11. El tipo de personalidad 12. Los motivos por los que decide comprar 13. Su percepción sobre los productos o servicios 14. Los cambios que la experiencia provoca en su comportamiento 15. Las creencias 16. Apariencia limpia (limpieza) 17. Las reglas ortográficas <p>El reporte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 18. Fue entregado en tiempo y forma (responsabilidad) 19. Presentó en forma clara y comprensible los resultados del trabajo (orden) 			

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

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación

LISTA DE COTEJO: TAD-04/M2S3/EP2-2

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación	
Carrera: Técnico en Administración.	Relaciones públicas: - Internas - Externas	
Módulo: II. Servicio y atención al cliente.		
Submódulo: III. Desarrollar técnicas de psicología y relaciones públicas en función del cliente.		
Evidencia por producto: Las relaciones públicas con el cliente ejecutadas.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, orden y limpieza.		
Instrucciones para el alumno: Realiza un programa de relaciones públicas para ejecutarlo con el cliente.		

CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	
	SI	NO
<p>El programa de relaciones públicas contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Portada 2. Objetivo preestablecido 3. Medios de impacto a los consumidores 4. Mensajes interesantes acerca de la empresa o producto. 5. Influencia positiva hacia la organización 6. Necesidades de la organización adaptadas al consumidor 7. Cobertura a cubrir 8. Actividades a desarrollar 9. Tiempo de ejecución de las actividades 10. Recursos necesarios para la ejecución de las actividades <p>El programa de relaciones públicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Es congruente con los recursos con que cuenta la organización 12. Es factible de realizarse 13. Respeta las reglas ortográficas. 14. Está elaborado siguiendo una estructura secuenciada. (orden) 15. Está elaborado con pulcritud (limpieza) 16. Fue entregado en tiempo y forma (responsabilidad) 		

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

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación

GUÍA DE OBSERVACIÓN: TAD-04/M2S3/ED1-1

Nombre del alumno(a):	Campos de Aplicación	
Carrera: Técnico en Administración	Relaciones públicas: - Internas - Externas	
Módulo: II Servicio y atención al cliente		
Submódulo: III. Desarrollar técnicas de psicología y relaciones públicas en función del cliente.		
Evidencia por desempeño: Las relaciones públicas con el cliente ejecutadas.		
Evidencia de actitud asociada: Responsabilidad, amabilidad y tolerancia.		
Instrucciones para el alumno: Ejecuta las relaciones públicas con el cliente en base a actividades del programa.		

CRITERIOS	CUMPLIÓ		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Ejecutó actividades incluidas en el plan de relaciones públicas? (responsabilidad) 2. ¿Utilizó los recursos adecuados para facilitar la realización de la(s) actividad(es)? 3. ¿Aplicó la técnica de relaciones públicas adecuada para la(s) actividad(es)? 4. ¿Se mostró cordial en la relación con el sujeto? (amabilidad) 5. ¿Mostró disposición para comprender y atender las diferencias surgidas durante la relación? (tolerancia) 6. ¿Realizó la(s) actividad(es) oportunamente de acuerdo al plan de relaciones públicas? (responsabilidad) 7. ¿Logró el objetivo de la(s) actividad(es)? 			

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

Evaluó (Nombre y firma)	Lugar y fecha de aplicación