



Guía pedagógica y de evaluación del módulo

Atención y servicio a clientes

Currículum Laboral

Áreas:

Electricidad y electrónica.
Mantenimiento e instalación.
Producción y transformación.
Tecnología y transporte.

Carreras:

Profesional Técnico-Bachiller en
PT-B Administración, Asistente directivo, Autotransporte, Autotrónica, Electricidad industrial, Electromecánica industrial, Expresión gráfica digital, Fuentes alternativas de energía, Laministería y recubrimiento de las aeronaves, Mantenimiento automotriz, Mantenimiento de motores y planeadores, Mantenimiento de sistemas automáticos, Mantenimiento de sistemas electrónicos, Mecatrónica, Motores a diésel, Procesamiento industrial de alimentos, Refrigeración y climatización, Sistemas electrónicos de aviación, Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo, Telecomunicaciones.

5º semestre.

Editor: Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Áreas: Contaduría y administración, Electricidad y electrónica, Mantenimiento e instalación, Producción y transformación, Tecnología y transporte.

Carreras: PT-B Administración, Asistente directivo, Autotransporte, Autotrónica, Electricidad industrial, Electromecánica industrial, Expresión gráfica digital, Fuentes alternativas de energía, Laministería y recubrimiento de las aeronaves, Mantenimiento automotriz, Mantenimiento de motores y planeadores, Mantenimiento de sistemas automáticos, Mantenimiento de sistemas electrónicos, Mecatrónica, Motores a diésel, Procesamiento industrial de alimentos, Refrigeración y climatización, Sistemas electrónicos de aviación, Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo, Telecomunicaciones.

Semestre: Quinto

Horas por semana: 5

Fecha de diseño o actualización: 28 de abril de 2025.

Vigencia: a partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica. Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

Directorio

Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete
Dirección General

Ana María Rosas Muciño
Secretaría Académica

Patricia Alejandra Bernal Monzón
Dirección de Diseño Curricular

Atención y servicio a clientes

Contenido	Pág.
I Guía pedagógica	
1 Descripción	5
2 Generalidades pedagógicas	6
3 Orientaciones didácticas	8
4 Estrategias de aprendizaje	10
5 Autonomía didáctica	12
II Guía de evaluación	
6 Descripción	13
7 Tabla de ponderación	15
8 Matriz de valoración o rúbrica	19

I. Guía pedagógica

1. Descripción

La Guía Pedagógica, es un documento que integra elementos técnico-metodológicos planteados de acuerdo con los principios y lineamientos del **Modelo Académico del CONALEP**, para orientar la práctica educativa del docente y el proceso de aprendizaje en el alumnado en el desarrollo de habilidades previstas en los programas de estudio.

Tomando en consideración el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) el docente asume el rol de diseñador didáctico, innovador educativo, agente de transformación social, el cual se rige por principios orientadores, acompañando al estudiantado hacia una participación activa que potencialice su desarrollo; identificando los intereses y necesidades de aprendizaje que le lleven a resolver desafíos en su contexto, favoreciendo con ello el modelo de una escuela abierta, que atienda a la diversidad cultural, lingüística, de género, a la interacción entre grupos sociales, la coherencia entre los valores y objetivos de cada módulo.

Considerando al alumnado como protagonista para la transformación social, a través del desarrollo de un pensamiento crítico, analítico y flexible, se busca acercarle elementos de apoyo que le muestren cómo desarrollar **habilidades, conocimientos, actitudes y valores** en un contexto específico. Mediante la guía pedagógica el alumno podrá **autogestionar su aprendizaje** por medio del uso de estrategias flexibles y apropiadas que se puedan transferir y adoptar a nuevas situaciones y contextos, e ir dando seguimiento a sus avances a través de la autoevaluación, la coevaluación y la evaluación formativa.

2. Generalidades pedagógicas

Nuestro modelo académico se fundamenta en una base pedagógica centrada en la teoría constructivista con un enfoque humanista, que reconoce la diversidad local, regional, nacional e internacional; combinado con el nuevo MCCEMS permite mantener una didáctica que apuesta por el desarrollo de la voluntad de aprender y por la conexión entre el contenido teórico y la realidad. Se pretende fomentar un aprendizaje, situado, profundo y significativo, que promueva la transversalidad mediante el desarrollo de estrategias de enseñanza basadas en proyectos integradores, que articulen los conocimientos con las unidades de aprendizaje y con los recursos socioemocionales, orientando a la formación integral del estudiantado. El alumnado asume un rol protagónico en el proceso educativo, involucrándose en la resolución de problemas económicos, políticos, sociales y ambientales para contribuir a la construcción de un mundo más justo, pacífico y sostenible, bajo el acompañamiento, orientación y conducción del docente, quien, basándose en su experiencia, buscará combinar estrategias didácticas que incorporen materiales y recursos significativos para el aprendizaje del estudiante. De acuerdo con lo anterior, se debe considerar que el papel que juega el alumnado y el personal docente en el marco del Modelo Académico del CONALEP tenga, entre otras, las siguientes características:

El alumnado:

- ❖ Gestiona su aprendizaje permanente.
- ❖ Mejora su capacidad para resolver problemas.
- ❖ Trabaja de forma colaborativa.
- ❖ Se comunica asertivamente.
- ❖ Busca información actualizada de fuentes confiables.
- ❖ Construye su conocimiento.
- ❖ Adopta una posición crítica, autónoma y propositiva.
- ❖ Realiza responsablemente los procesos de autoevaluación y coevaluación.
- ❖ Se vuelve agente de transformación social.
- ❖ Actúa con valores y principios éticos.
- ❖ Practica hábitos saludables para el autocuidado.
- ❖ Construye un pensamiento crítico, analítico y flexible.

El personal docente:

- ❖ Considera necesidades e intereses de los estudiantes que propicien la motivación y participación activa.
- ❖ Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje.
- ❖ Planifica los procesos de enseñanza dirigidos al logro de resultados de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora aplicado a su contexto.
- ❖ Evalúa los aprendizajes con un enfoque formativo, retroalimentando para la búsqueda de la mejora continua.
- ❖ Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
- ❖ Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
- ❖ Propone proyectos integradores en búsqueda de la transversalidad, para la solución de problemáticas contextuales, vinculadas a la comunidad generando el sentido de la experimentación pedagógica.
- ❖ Utiliza tecnologías de la información y comunicación, tecnologías de aprendizaje y conocimiento, tecnologías del empoderamiento y participación, como recursos didácticos.
- ❖ Agente de transformación social.
- ❖ Participa de forma colaborativa en el trabajo de academias.

3. Orientaciones didácticas

Para el logro del propósito de cada **unidad de aprendizaje** del módulo, se recomienda al personal docente lo siguiente:

- Identificar los componentes básicos de los resultados de aprendizaje para realizar la planeación didáctica, seleccionando actividades pertinentes y contextualizadas, considerando los elementos con los que se puede trabajar el contenido y que promuevan la reflexión, el diálogo y la discusión.
- Plantear el objetivo de cada actividad, asegurando su contextualización de acuerdo con las características de la comunidad, municipio, región y estados, y aplicando métodos y estrategias que favorezcan aprendizajes significativos.
- Abordar conocimientos previos a través de actividades diseñadas para explorar saberes e ideas precedentes, seleccionando aquellas que activen la atención del estudiantado y promuevan la participación.
- Retroalimentar las actividades y trabajos del estudiantado para orientar sobre sus avances y áreas de mejora, promoviendo la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer una retroalimentación formativa y asertiva.
- Plantear actividades dirigidas al trabajo directo con la comunidad, como complemento a lo revisado en clase, y fomentar el aprendizaje práctico fuera del aula, incluyendo dinámicas con la comunidad y familiares.
- Aplicar la transversalidad buscando proyectos que se interrelacionen de forma horizontal y vertical basado en el mapa curricular.
- Promover la coevaluación, autoevaluación y heteroevaluación para favorecer la retroalimentación formativa y asertiva
- Crear o mantener un repositorio de información digital donde el estudiantado pueda consultar los materiales necesarios.
- Ajustes razonables: Realizar adaptaciones en las prácticas de instrucción y evaluación para estudiantes con necesidades especiales, eliminando barreras y permitiendo su plena participación.
- Ambiente educativo inclusivo: Fomentar un entorno educativo inclusivo y accesible para todos los estudiantes, asegurando la comunicación efectiva entre docentes, padres y especialistas para atender las necesidades específicas de cada estudiante.
- Promover la transparencia, honestidad y responsabilidad en las acciones cotidianas de los estudiantes, desarrollando su pensamiento crítico a través de debates y análisis éticos.
- Motivar a los estudiantes a participar activamente en la vida comunitaria, comprender sus derechos y deberes, y realizar proyectos que integren principios de derechos humanos y respeto mutuo.

- Igualdad: Mantener y promover una postura que fomente la inclusión y valoración de la diversidad, integrando información sobre igualdad y no discriminación. Asegurar entornos educativos inclusivos y seguros, especialmente para mujeres, niñas, adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad, impulsando la cultura de paz y respeto en toda la comunidad escolar.
- Durante el desarrollo del módulo, se recomienda considerar la Didáctica de la Formación Socioemocional y los acuerdos del MCCEMS, a fin de integrar en sus prácticas educativas los Recursos Socioemocionales y Ámbitos de la Formación socioemocional del currículum ampliado, enfatizando la formación de estudiantes responsables y comprometidos con su bienestar y el de su comunidad. Los acuerdos se pueden encontrar en las siguientes ligas:
 - Acuerdo número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.
https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/26394/1/images/a09_05_24.pdf
 - Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5699835&fecha=25/08/2023#gsc.tab=0
 - Anexo del Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_MCCEMS.pdf.

4. Estrategias de aprendizaje

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.1, se recomienda al alumnado:

- Investigar individualmente en diversas fuentes de información impresa o electrónica:
 - ¿Qué es un servicio al cliente?
 - ¿Qué es un centro de utilidad? ¿Qué empresas conoce?
 - ¿Qué es un servicio de apoyo? ¿Qué empresas existen con estas características?
 - ¿Cuál es la diferencia entre una empresa de centro de utilidad y una de servicio de apoyo?
- Elaborar un mapa cognitivo de nubes sobre: La categoría de servicio denominada “De crédito”; “De manejo de mercancías”; de atención a los clientes; De información y consulta”, para comodidad de los clientes en su compra.
- Realizar un cuadro comparativo siguiendo las preguntas guía: ¿Qué es una estrategia de logística y proceso de distribución? ¿Cuál sería su función o utilidad para desarrollar las fases de planeación, desarrollo y evaluación de la venta de un producto o servicio?
- ¿Qué es la distribución física del producto o servicio? ¿Qué relación guarda esta acción con el almacenaje, control de inventarios y el transporte de un producto o servicio?
- Elaborar un mapa conceptual contestando las siguientes preguntas guía: ¿Cuáles son los canales de distribución que se emplean desde el enfoque de la mercadotecnia? ¿Qué elementos intervienen en los canales de distribución? ¿Para qué sirve este proceso? ¿A quién beneficia la participación de intermediarios en la venta de productos o servicios? ¿Qué relación guarda con los elementos que deben considerarse en la interacción de venta con el cliente y el consumidor?
- Realizar una presentación digital dando contestación a las preguntas: ¿Cuál es la relación entre canal de distribución y plaza? ¿cuáles son las diferencias y/o semejanzas, si las hubiera? ¿Qué tipo de vendedores existen? ¿Cuál es su función en el proceso de venta de un producto y/o servicio?
- **Realizar la actividad de evaluación 1.1.1 considerando la rúbrica correspondiente**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 1.2, se recomienda al alumnado:

- Analizar ejemplos de marcas que han diferenciado sus productos exitosamente a través del empaque.
- Realizar una tabla comparativa dónde se evalúan diferentes empaques de productos similares y discutir sus ventajas y desventajas.
- Investigar cómo los diferentes colores afectan las emociones y decisiones de compra.
- Investigar cómo las marcas utilizan los colores en sus estrategias de marketing.
- Investigar y presentar las últimas tendencias en packaging moderno.
- Crear prototipos de empaques modernos utilizando software de diseño y analizar cómo el packaging moderno influye en la percepción del producto.
- Diseñar propuestas de soluciones de embalaje para productos específicos considerando su distribución.
- **Realizar la actividad de evaluación 1.2.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.1, se recomienda al alumnado:

- Investigar individualmente en diversas fuentes de información impresa o electrónica:
 - ¿Cuáles son las fases en las que se desarrolla una venta?
 - ¿Para qué se vende un producto o servicio?
 - ¿Cuáles son las políticas e información de venta?
 - ¿A quién están dirigidas esas políticas? ¿Qué ventajas representan para la empresa y cuáles para el vendedor? ¿Cuáles para el consumidor o cliente?
 - ¿Qué es la administración de ventas? ¿Cuál es el objetivo?
 - ¿Cómo se clasifica a los vendedores y por qué?
 - ¿Cuáles son los elementos que integran un programa de políticas de ventas?
 - ¿Qué elementos debe conocer el vendedor con respecto a las políticas de servicio, a la estructura de la empresa, y servicios de gestión y apoyo en relación con el producto y/o servicio que se oferta al cliente o consumidor?
- Elaborar una revista sobre la aplicación de las políticas e información de ventas actualizada.
- Elaborar un mapa mental sobre las etapas del proceso de ventas.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.1.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

Para el desarrollo del resultado de aprendizaje 2.2, se recomienda al alumnado:

- Resumir las normas ISO-9000:2000.
- Elaborar un mapa tipo sol sobre las normas ISO- 9000
- Identificar los indicadores de gestión con base a la norma ISO-90004
- Describir en que consiste el Six sigma.

- Investigar sobre los elementos de mejora para llevar a cabo la satisfacción del cliente.
- Elaborar varios instrumentos con características o elementos de aplicación e interpretación.
- **Realizar la actividad de evaluación 2.2.1 considerando la rúbrica correspondiente.**

5. Autonomía didáctica

De acuerdo con el MCCEMS, las y los docentes tienen la facultad de decidir estrategias pedagógicas basadas en el contexto y las necesidades del estudiantado, utilizando el PAEC, las progresiones de aprendizaje, resultados de aprendizaje o competencias laborales, para planificar y retroalimentar los procesos de enseñanza. La flexibilidad permite adaptar estos programas a la diversidad de contextos educativos y características tanto del estudiantado como del personal docente.

Con ello, se reconoce que la función del personal docente implica, ante todo, una labor de investigación y promoción del autoaprendizaje; fomentando actividades que consideren el aprendizaje contextualizado, colaborativo, participativo y lúdico, así como el diálogo, el trabajo en equipo y la utilización pertinente, sostenible y responsable de las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento y aprendizaje digital (TICCAD), en los procesos de la vida cotidiana con una perspectiva crítica de los contenidos y materiales disponibles en medios electrónicos, plataformas virtuales y redes sociales.

En este sentido, el personal docente seleccionará y realizará prácticas y actividades transversales que garanticen un mayor desarrollo de aprendizajes y habilidades, basadas en su experiencia, el contexto del grupo, la comunidad y el desempeño del estudiantado, priorizando las corrientes pedagógicas actuales y las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tecnologías del aprendizaje y conocimiento (TAC) y las tecnologías del empoderamiento y la participación (TEP) como herramientas de apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje. De igual manera, se espera que el estudiantado asuma su responsabilidad y tome un papel activo en el proceso de desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que le permitirán ingresar al mundo laboral y participar de manera destacada en la sociedad.

II. Guía de evaluación

6. Descripción

La guía de evaluación es un documento que define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por el módulo desarrollado y tiene el propósito de orientar en la evaluación de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridos por el estudiantado, asociados a los Resultados de Aprendizaje; en donde, además, se describen las técnicas y los instrumentos a utilizar, así como la ponderación de cada actividad de evaluación.

Durante el proceso de enseñanza - aprendizaje es importante considerar tres finalidades de evaluación: diagnóstica, formativa y sumativa.

La **evaluación diagnóstica** nos permite establecer un punto de partida fundamentado en la detección de la situación en la que se encuentran nuestros estudiantes. Permite también establecer vínculos socio-afectivos entre el docente y su grupo. El estudiantado a su vez podrá obtener información sobre los aspectos donde deberá hacer énfasis en su dedicación. El docente podrá identificar intereses, necesidades y características del grupo para orientar adecuadamente sus estrategias. En esta etapa pueden utilizarse mecanismos informales de recopilación de información.

La **evaluación formativa** se realiza durante todo el proceso de aprendizaje del estudiantado, de manera constante, ya sea al finalizar cada actividad de aprendizaje o en la integración de varias de éstas. Tiene como finalidad informar al estudiantado de sus avances con respecto a los aprendizajes que deben alcanzar y advertirle sobre dónde y en qué aspectos tiene debilidades o dificultades para poder regular sus procesos. Aquí se admiten errores, se identifican y se corrigen; es factible trabajar colaborativamente. Asimismo, el personal docente puede asumir nuevas estrategias que contribuyan a mejorar los resultados del grupo, entendiendo que la evaluación es un proceso que construye para retroalimentar y tomar decisiones orientadas a la mejora continua, en distintos rubros.

Finalmente, la **evaluación sumativa** es adoptada básicamente por una función social, ya que mediante ella se asume una acreditación, una promoción, un fracaso escolar, índices de deserción, etc., a través de criterios estandarizados y claramente definidos. Las evidencias se elaboran en forma individual, puesto que se está asignando, convencionalmente, un criterio o valor. Manifiesta la síntesis de los logros obtenidos por ciclo o período escolar.

Con respecto al agente o responsable de llevar a cabo la evaluación, se distinguen tres categorías: la **autoevaluación** que se refiere a la valoración que hace el alumno sobre su propia actuación, lo que le permite reconocer sus posibilidades, limitaciones y cambios necesarios para mejorar su aprendizaje. Los roles de evaluador y evaluado coinciden en la misma persona.

La **coevaluación** es aquella en la que las y los alumnos se evalúan mutuamente, es decir, evaluadores y evaluados intercambian su papel alternativamente; las y los alumnos en conjunto, participan en la valoración de los aprendizajes logrados, ya sea por algunos de sus miembros o del grupo en su conjunto; la coevaluación permite al alumnado y al profesorado:

- Identificar los logros personales y grupales
- Fomentar la participación, reflexión y crítica constructiva ante situaciones de aprendizaje
- Opinar sobre su actuación dentro del grupo
- Desarrollar actitudes que promuevan la integración del grupo
- Mejorar su responsabilidad e identificación con el trabajo
- Emitir juicios valorativos acerca de otros en un ambiente de libertad, compromiso y responsabilidad

La **heteroevaluación** es el tipo de evaluación que con mayor frecuencia se utiliza, donde el docente es quien evalúa, su variante externa, se da cuando agentes no integrantes del proceso enseñanza-aprendizaje son los evaluadores, otorgando cierta objetividad por su no implicación.

En dos rúbricas diferentes de la guía de evaluación se establece un indicador específico para la autoevaluación y coevaluación; a su vez, la heteroevaluación queda establecida en una rúbrica que podría ser evaluada por un experto o docente que no haya impartido el módulo a ese grupo.

Cada uno de los Resultados de Aprendizaje (RA) tiene asignada al menos una actividad de evaluación (AE), a la que se le ha determinado una ponderación con respecto a su complejidad y relevancia. Las ponderaciones de las AE deberán sumar 100%.

7. Tabla de ponderación

La ponderación que se asigna en cada una de las actividades de evaluación se representa en la Tabla de ponderación que, además, contiene los Resultados y Unidades de aprendizaje a las cuales pertenecen. La columna “Actividad de evaluación” indica la codificación asignada a ésta desde el programa de estudios y que a su vez queda vinculada al Sistema de Evaluación Escolar (SAE). Asimismo, la columna “Peso específico”, señala el porcentaje definido para cada actividad; la columna “Peso logrado” es el nivel que la o el alumno alcanzó con base en las evidencias o desempeños demostrados; y la columna “Peso acumulado” se refiere a la suma de los porcentajes alcanzados en las diversas actividades de evaluación a lo largo del ciclo escolar.

Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje	Actividad de evaluación	% Peso específico	% Peso logrado	% Peso acumulado
1. Estrategias mercadotécnicas para mejorar la presentación de un producto a satisfacción de los clientes.	1.1 Identifica los tipos de servicios a clientes usados para apoyar la venta de un producto y los que son centros de utilidad de acuerdo con sus características.	1.1.1	20		
	1.2 Aplica estrategias de presentación mediante el manejo de los colores para mejorar la venta de un producto.	1.2.1	25		
% PESO PARA LA UNIDAD			45		
2. Evaluación de los servicios y/o productos ofrecidos al cliente.	2.1 Aplica las políticas de venta y pago establecidas por la empresa atendiendo a la temporalidad en que se generan.	2.1.1	35		
	2.2 Valora la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y el compromiso de los empleados mediante indicadores de gestión.	2.2.1	20		
% PESO PARA LA UNIDAD			55		
PESO TOTAL DEL MÓDULO			100%		

8. Matriz de valoración o rúbrica

Otro elemento que complementa a la Tabla de ponderación es la rúbrica o matriz de valoración, que establece los indicadores y criterios a considerar para evaluar una habilidad, destreza o actitud. Una matriz de valoración o rúbrica es, como su nombre lo indica, una matriz de doble entrada en la cual se establecen, por un lado, los indicadores o aspectos específicos que se deben tomar en cuenta como mínimo indispensable para evaluar si se ha logrado el resultado de aprendizaje esperado y, por otro, los criterios o niveles de calidad o satisfacción alcanzados. En las columnas centrales se describen los criterios que se van a utilizar para evaluar esos indicadores, explicando cuáles son las características de cada uno. Los criterios que se han establecido son:

- ✓ **Excelente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, además de cumplir con los estándares o requisitos establecidos como necesarios en el logro de la habilidad, destreza o actitud, es decir, va más allá de lo que se solicita como mínimo, aportando elementos adicionales en pro del indicador.
- ✓ **Bueno**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje, es decir, cumple con los estándares o requisitos establecidos como necesarios para demostrar el logro de la habilidad, destreza o actitud.
- ✓ **Suficiente**, ha alcanzado el resultado de aprendizaje con áreas de mejora.
- ✓ **Insuficiente**, no ha logrado alcanzar el resultado de aprendizaje.

Siglema:	ATSC-20	Nombre del módulo:	Atención y servicio a clientes	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	1.1 Identifica los tipos de servicios a clientes usados para apoyar la venta de un producto y los que son centros de utilidad de acuerdo con sus características.			Actividad de evaluación:	1.1.1 Elabora una tabla comparativa entre centros de utilidad y centros de apoyo.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Centros de utilidad	40	La información es completamente precisa y detallada, sin errores. La diferencia encontrada se alinea perfectamente con la teoría y está bien fundamentada. Incluye múltiples ejemplos relevantes y bien explicados de centros de utilidad.	La información es mayormente precisa, con mínimos errores. La diferencia encontrada se alinea con la teoría, pero con algunas inconsistencias menores. Incluye algunos ejemplos relevantes de centros de utilidad, pero no están tan detallados.	La información es aceptable, pero contiene algunos errores menores. La diferencia encontrada tiene una alineación aceptable con la teoría, pero con varias inconsistencias. Incluye pocos ejemplos de centros de utilidad, con explicaciones básicas.	La información omite detalles importantes o contiene errores significativos. La diferencia encontrada omite detalles importantes o no coincide con la teoría. Omite ejemplos relevantes de centros de utilidad o están mal explicados.
Centros de apoyo	40	La información es completamente precisa y detallada, sin errores. La diferencia encontrada se alinea perfectamente con la teoría y está bien fundamentada. Incluye múltiples ejemplos relevantes y bien explicados de unidades de apoyo.	La información es mayormente precisa, con mínimos errores. La diferencia encontrada se alinea con la teoría, pero con algunas inconsistencias menores. Incluye algunos ejemplos relevantes de unidades de apoyo, pero no están tan detallados.	La información es aceptable, pero contiene algunos errores menores. La diferencia encontrada tiene una alineación aceptable con la teoría, pero con varias inconsistencias. Incluye pocos ejemplos de unidades de apoyo, con explicaciones básicas.	La información omite detalles importantes o contiene errores significativos. La diferencia encontrada omite detalles importantes o no coincide con la teoría. Omite ejemplos relevantes de unidades de apoyo o están mal explicados.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Presentación	20	Cumple completamente con las reglas ortográficas y gramaticales. Incluye una portada detallada con todos los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica todos los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Incluye múltiples ilustraciones o imágenes alusivas a los temas, bien explicadas.	Cumple mayormente con las reglas ortográficas y gramaticales, con mínimos errores. Incluye una portada con la mayoría de los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica la mayoría de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Incluye algunas ilustraciones o imágenes alusivas a los temas, pero no están tan detalladas.	Cumple aceptablemente con las reglas ortográficas y gramaticales, con algunos errores menores. Incluye una portada con algunos datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica algunos de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega cerca de la fecha establecida. Incluye pocas ilustraciones o imágenes alusivas a los temas, con explicaciones básicas.	Omite detalles importantes en las reglas ortográficas y gramaticales. Omite datos importantes en la portada de identificación del alumno y módulo cursado. Omite varios criterios de formato establecidos por el docente. Entrega después de la fecha establecida. Omite ilustraciones o imágenes alusivas a los temas o están mal explicadas.
	100				

Siglema:	ATSC-20	Nombre del módulo:	Atención y servicio a clientes	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:		1.2. Aplica estrategias de presentación mediante el manejo de los colores para mejorar la venta de un producto.		Actividad de evaluación:	1.2.1. Elaborar un documento escrito que contenga las estrategias de presentación para los clientes de cualquier producto que el alumno elija, tomando en consideración: • Color • Empaque • Embalaje • Medio de transportación

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Elementos del color	20	Selecciona el color perfectamente alineado con las características del producto y del comprador. Describe de manera explícita y detallada el efecto esperado en el cliente. Realiza una explicación completa y clara para seleccionar la imagen del producto. Redacta una diferenciación clara y efectiva entre marcas de la misma categoría y la construcción de su identidad. Considera de manera exhaustiva los beneficios ecológicos y económicos.	Selecciona el color mayormente alineado con las características del producto y del comprador. Describe el efecto esperado en el cliente con algunos detalles. Realiza una explicación adecuada para seleccionar la imagen del producto. Redacta una diferenciación aceptable entre marcas de la misma categoría y la construcción de su identidad. Considera los beneficios ecológicos y económicos de manera adecuada.	Selecciona el color con una alineación aceptable con las características del producto y del comprador. Describe el efecto esperado en el cliente de manera básica. Realiza una explicación básica para seleccionar la imagen del producto. Redacta una diferenciación básica entre marcas de la misma categoría y la construcción de su identidad. Considera los beneficios ecológicos y económicos de manera básica.	Omite detalles importantes en la selección del color de acuerdo con las características del producto y del comprador. Omite detalles importantes en la descripción del efecto esperado en el cliente. Omite detalles importantes en la explicación para seleccionar la imagen del producto. Omite detalles importantes en la diferenciación entre marcas de la misma categoría y la construcción de su identidad. Omite detalles importantes en la consideración de los beneficios ecológicos y económicos.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Características del empaque	20	Describe de manera explícita y detallada el diseño del empaque, incluyendo un objetivo claro, tipo de material utilizado y su disponibilidad, beneficios para la transportación, y además es práctico, distintivo o novedoso. Explica de manera completa cómo protege el producto. Menciona todos los requisitos legales. Indica de manera detallada los materiales, composición e ingredientes. La presentación es útil y efectiva para promocionar el producto por medio de gráficos.	Describe de manera adecuada el diseño del empaque, incluyendo un objetivo claro, tipo de material utilizado y su disponibilidad, beneficios para la transportación, y además es práctico y distintivo o novedoso. Explica adecuadamente cómo protege el producto. Menciona la mayoría de los requisitos legales. Indica los materiales, composición e ingredientes de manera adecuada. La presentación es útil para promocionar el producto por medio de gráficos.	Describe de manera básica el diseño del empaque, incluyendo un objetivo, tipo de material utilizado y su disponibilidad, beneficios para la transportación, y además es práctico. Explica de manera básica cómo protege el producto. Menciona algunos requisitos legales. Indica los materiales, composición e ingredientes de manera básica. La presentación es aceptable para promocionar el producto por medio de gráficos.	Omite detalles importantes en la descripción del diseño del empaque, incluyendo el objetivo, tipo de material utilizado y su disponibilidad, beneficios para la transportación, y además no es práctico ni distintivo. Omite detalles importantes en la explicación de cómo protege el producto. Omite requisitos legales importantes. Omite detalles importantes sobre los materiales, composición e ingredientes. La presentación no es útil para promocionar el producto por medio de gráficos.
Embalaje	25	Describe de manera explícita y detallada la función del embalaje, considerando de manera exhaustiva su volumen, peso y manipulación.	Describe de manera adecuada la función del embalaje, considerando su volumen, peso y manipulación con algunos detalles.	Describe de manera básica la función del embalaje, considerando su volumen, peso y manipulación de manera aceptable.	Omite detalles importantes en la descripción de la función del embalaje, y no considera adecuadamente su volumen, peso y manipulación.
Medio elegido para su transportación	30	Describe de manera explícita y detallada cómo se transportaría el producto. Explica de manera completa la función del embalaje secundario y terciario. Describe de manera exhaustiva el material a	Describe de manera adecuada cómo se transportaría el producto. Explica adecuadamente la función del embalaje secundario y terciario. Describe de manera adecuada el material a utilizar para mantener fijo el	Describe de manera básica cómo se transportaría el producto. Explica de manera básica la función del embalaje secundario y terciario. Describe de manera básica el material a utilizar para mantener fijo el producto y seguro.	Omite detalles importantes en la descripción de cómo se transportaría el producto. Omite detalles importantes en la explicación de la función del embalaje secundario y terciario. Omite detalles importantes sobre el material

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		utilizar para mantener fijo el producto y seguro. Especifica de manera precisa el peso máximo de la carga. Describe de manera detallada la estructura y cohesión de la carga. Hace recomendaciones exhaustivas para la manipulación de la carga y el control de riesgos.	producto y seguro. Especifica de manera adecuada el peso máximo de la carga. Describe de manera adecuada la estructura y cohesión de la carga. Hace recomendaciones adecuadas para la manipulación de la carga y el control de riesgos.	Especifica de manera básica el peso máximo de la carga. Describe de manera básica la estructura y cohesión de la carga. Hace recomendaciones básicas para la manipulación de la carga y el control de riesgos.	a utilizar para mantener fijo el producto y seguro. Omite detalles importantes en la especificación del peso máximo de la carga. Omite detalles importantes en la descripción de la estructura y cohesión de la carga. Omite recomendaciones importantes para la manipulación de la carga y el control de riesgos.
Presentación (Autoevaluación)	5	Cumple completamente con las reglas ortográficas y gramaticales. Incluye una portada detallada con todos los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica todos los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Lo entrega impreso y en archivo electrónico con múltiples imágenes a colores, bien explicadas.	Cumple mayormente con las reglas ortográficas y gramaticales, con mínimos errores. Incluye una portada con la mayoría de los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica la mayoría de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Lo entrega impreso y en archivo electrónico con algunas imágenes a colores, pero no están tan detalladas.	Cumple aceptablemente con las reglas ortográficas y gramaticales, con algunos errores menores. Incluye una portada con algunos datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica algunos de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega cerca de la fecha establecida. Lo entrega impreso y en archivo electrónico con pocas imágenes a colores, con explicaciones básicas.	Omite detalles importantes en las reglas ortográficas y gramaticales. Omite datos importantes en la portada de identificación del alumno y módulo cursado. Omite varios criterios de formato establecidos por el docente. Entrega después de la fecha establecida. Omite imágenes a colores o están mal explicadas.
	100				

Siglema:	ATSC-20	Nombre del módulo:	Atención y servicio a clientes	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.1 Aplica las políticas de venta y pago establecidas por la empresa atendiendo a la temporalidad en que se generan.			Actividad de evaluación:	2.1.1 Desarrolla una simulación, en equipo, acerca de la aplicación de las políticas y formas de pago de una empresa.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Descripción	50	Describe de manera explícita y detallada las políticas de venta y pago, incluyendo precios fijos del producto, forma de pago, facilidades de pago, requisitos para ser sujeto de crédito, tiempo de respuesta para ser sujeto de crédito, sanciones por retrasos en pagos, beneficios por pronto pago, tiempo de atención al cliente o consumidor. Describe de manera completa las características de uso, manejo, tamaño, color, forma y peso aproximado del producto. Describe de manera detallada el tipo de comprador en cuanto a nivel económico, género, edad y actitud. Incluye una descripción exhaustiva de los servicios adicionales o complementarios, como garantía del producto, del servicio y flete. Las descripciones son	Describe de manera adecuada las políticas de venta y pago, incluyendo precios fijos del producto, forma de pago, facilidades de pago, requisitos para ser sujeto de crédito, tiempo de respuesta para ser sujeto de crédito, sanciones por retrasos en pagos, beneficios por pronto pago, tiempo de atención al cliente o consumidor. Describe adecuadamente las características de uso, manejo, tamaño, color, forma y peso aproximado del producto. Describe adecuadamente el tipo de comprador en cuanto a nivel económico, género, edad y actitud. Incluye una descripción adecuada de los servicios adicionales o complementarios, como garantía del producto, del servicio y flete. Las descripciones son	Describe de manera básica las políticas de venta y pago, incluyendo precios fijos del producto, forma de pago, facilidades de pago, requisitos para ser sujeto de crédito, tiempo de respuesta para ser sujeto de crédito, sanciones por retrasos en pagos, beneficios por pronto pago, tiempo de atención al cliente o consumidor. Describe de manera básica las características de uso, manejo, tamaño, color, forma y peso aproximado del producto. Describe de manera básica el tipo de comprador en cuanto a nivel económico, género, edad y actitud. Incluye una descripción básica de los servicios adicionales o complementarios, como garantía del producto, del servicio y flete. Las descripciones son aceptablemente coherentes	Omite detalles importantes en la descripción de las políticas de venta y pago, incluyendo precios fijos del producto, forma de pago, facilidades de pago, requisitos para ser sujeto de crédito, tiempo de respuesta para ser sujeto de crédito, sanciones por retrasos en pagos, beneficios por pronto pago, tiempo de atención al cliente o consumidor. Omite detalles importantes en la descripción de las características de uso, manejo, tamaño, color, forma y peso aproximado del producto. Omite detalles importantes en la descripción del tipo de comprador en cuanto a nivel económico, género, edad y actitud. Omite detalles importantes en la descripción de los servicios adicionales o complementarios, como garantía del producto, del servicio y flete. Las

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		completamente coherentes con el tipo de empresa diseñada. Plasma de manera clara y efectiva las políticas de venta y pago en un tríptico.	mayormente coherentes con el tipo de empresa diseñada. Plasma de manera adecuada las políticas de venta y pago en un tríptico.	con el tipo de empresa diseñada. Plasma de manera básica las políticas de venta y pago en un tríptico.	descripciones no son coherentes con el tipo de empresa diseñada. Omite detalles importantes en el tríptico de las políticas de venta y pago.
Simulación	40	Previo a la simulación elaboraron un guion detallado con la escenificación y roles de cada participante. La representación muestra claramente todas las fases de la venta. Durante la escenificación se aplicaron completamente las políticas de venta y formas de pago, acordes a lo señalado en su descripción. La actitud de los participantes es excelente, mostrando servicio y atención. La organización del equipo para la simulación se programó por escrito y se desarrolló perfectamente de acuerdo con el mismo. Mantiene un alto interés y respeto por la participación de los compañeros.	Previo a la simulación elaboraron un guion adecuado con la escenificación y roles de cada participante. La representación muestra la mayoría de las fases de la venta. Durante la escenificación se aplicaron adecuadamente las políticas de venta y formas de pago, acordes a lo señalado en su descripción. La actitud de los participantes es buena, mostrando servicio y atención. La organización del equipo para la simulación se programó por escrito y se desarrolló adecuadamente de acuerdo con el mismo. Mantiene interés y respeto por la participación de los compañeros.	Previo a la simulación elaboraron un guion básico con la escenificación y roles de cada participante. La representación muestra algunas fases de la venta. Durante la escenificación se aplicaron de manera básica las políticas de venta y formas de pago, acordes a lo señalado en su descripción. La actitud de los participantes es aceptable, mostrando servicio y atención. La organización del equipo para la simulación se programó por escrito y se desarrolló de manera básica de acuerdo con el mismo. Mantiene interés y respeto por la participación de los compañeros.	Omite detalles importantes en el guion con la escenificación y roles de cada participante. La representación omite fases importantes de la venta. Durante la escenificación se omiten detalles importantes de las políticas de venta y formas de pago, acordes a lo señalado en su descripción. La actitud de los participantes omite servicio y atención. La organización del equipo para la simulación no se programó por escrito o no se desarrolló de acuerdo con el mismo. Omite interés y respeto por la participación de los compañeros.
Presentación de documentos	10	Cumple completamente con las reglas ortográficas y gramaticales. Incluye una portada detallada con todos los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica todos los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Se	Cumple mayormente con las reglas ortográficas y gramaticales, con mínimos errores. Incluye una portada con la mayoría de los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica la mayoría de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la	Cumple aceptablemente con las reglas ortográficas y gramaticales, con algunos errores menores. Incluye una portada con algunos datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica algunos de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega cerca de la	Omite detalles importantes en las reglas ortográficas y gramaticales. Omite datos importantes en la portada de identificación del alumno y módulo cursado. Omite varios criterios de formato establecidos por el docente. Entrega después de la fecha establecida. Omite detalles importantes en la descripción

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		integran de manera completa la descripción y el guion de la escenificación de la venta. Elabora conclusiones detalladas acerca de la actividad y determina una autoevaluación exhaustiva acerca de su participación en la misma.	fecha establecida. Se integran adecuadamente la descripción y el guion de la escenificación de la venta. Elabora conclusiones adecuadas acerca de la actividad y determina una autoevaluación adecuada acerca de su participación en la misma.	fecha establecida. Se integran de manera básica la descripción y el guion de la escenificación de la venta. Elabora conclusiones básicas acerca de la actividad y determina una autoevaluación básica acerca de su participación en la misma.	y el guion de la escenificación de la venta. Omite conclusiones importantes acerca de la actividad y no determina una autoevaluación adecuada acerca de su participación en la misma.
	100				

Siglema:	ATSC-20	Nombre del módulo:	Atención y servicio a clientes	Nombre del alumno:	
Docente evaluador:				Grupo:	Fecha:
Resultado de aprendizaje:	2.2 Valora la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y el compromiso de los empleados mediante indicadores de gestión.			Actividad de evaluación:	2.2.1 Elaboración de un cuestionario para evaluación de la satisfacción del cliente, de acuerdo con las características del producto y empresa de la actividad 2.1.1 Heteroevaluación.

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Expectativas con respecto al cliente	40	Incluye de manera completa y detallada los datos de identificación de la empresa y del cliente. Los ítems relacionados con tipos de servicio o producto adquirido, formas de pago efectuadas y medio de atención al cliente (directa o indirecta) están claramente especificados. El apartado para sugerencias o quejas es exhaustivo y bien estructurado. El apartado de opinión sobre la recomendación a otros del servicio adquirido es detallado y útil.	Incluye adecuadamente los datos de identificación de la empresa y del cliente. Los ítems relacionados con tipos de servicio o producto adquirido, formas de pago efectuadas y medio de atención al cliente (directa o indirecta) están bien especificados. El apartado para sugerencias o quejas es adecuado y estructurado. El apartado de opinión sobre la recomendación a otros del servicio adquirido es útil.	Incluye de manera básica los datos de identificación de la empresa y del cliente. Los ítems relacionados con tipos de servicio o producto adquirido, formas de pago efectuadas y medio de atención al cliente (directa o indirecta) están especificados de manera aceptable. El apartado para sugerencias o quejas es básico. El apartado de opinión sobre la recomendación a otros del servicio adquirido es aceptable.	Omite detalles importantes en los datos de identificación de la empresa y del cliente. Omite detalles importantes en los ítems relacionados con tipos de servicio o producto adquirido, formas de pago efectuadas y medio de atención al cliente (directa o indirecta). Omite detalles importantes en el apartado para sugerencias o quejas. Omite detalles importantes en el apartado de opinión sobre la recomendación a otros del servicio adquirido.
Expectativas con respecto al producto	40	Describe de manera detallada el tiempo de relación con la empresa. Las expectativas con el producto adquirido están completamente satisfechas. Los servicios adicionales o complementarios adquiridos y la satisfacción de estos están	Describe adecuadamente el tiempo de relación con la empresa. Las expectativas con el producto adquirido están mayormente satisfechas. Los servicios adicionales o complementarios adquiridos y la satisfacción de estos	Describe de manera básica el tiempo de relación con la empresa. Las expectativas con el producto adquirido están aceptablemente satisfechas. Los servicios adicionales o complementarios adquiridos y	Omite detalles importantes en la descripción del tiempo de relación con la empresa. Las expectativas con el producto adquirido no están satisfechas. Omite detalles importantes en los servicios adicionales o complementarios adquiridos y

INDICADORES	%	CRITERIOS			
		Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
		claramente especificados. El tiempo de espera para la adquisición del producto o servicio es mínimo y bien gestionado. El apartado para la recomendación de la presentación y transportación o entrega del producto es exhaustivo y útil.	están bien especificados. El tiempo de espera para la adquisición del producto o servicio es adecuado. El apartado para la recomendación de la presentación y transportación o entrega del producto es útil.	la satisfacción de estos están especificados de manera aceptable. El tiempo de espera para la adquisición del producto o servicio es aceptable. El apartado para la recomendación de la presentación y transportación o entrega del producto es aceptable.	la satisfacción de estos. Omite detalles importantes en el tiempo de espera para la adquisición del producto o servicio
Presentación	20	Cumple completamente con las reglas ortográficas y gramaticales. Incluye una portada detallada con todos los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica todos los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Realiza instrucciones detalladas y claras acerca de la cortesía en la aplicación de los cuestionarios.	Cumple mayormente con las reglas ortográficas y gramaticales, con mínimos errores. Incluye una portada con la mayoría de los datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica la mayoría de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega antes de la fecha establecida. Realiza instrucciones adecuadas acerca de la cortesía en la aplicación de los cuestionarios.	Cumple aceptablemente con las reglas ortográficas y gramaticales, con algunos errores menores. Incluye una portada con algunos datos de identificación del alumno y módulo cursado. Aplica algunos de los criterios de formato establecidos por el docente. Entrega cerca de la fecha establecida. Realiza instrucciones básicas acerca de la cortesía en la aplicación de los cuestionarios.	Omite detalles importantes en las reglas ortográficas y gramaticales. Omite datos importantes en la portada de identificación del alumno y módulo cursado. Omite varios criterios de formato establecidos por el docente. Entrega después de la fecha establecida. Omite instrucciones importantes acerca de la cortesía en la aplicación de los cuestionarios.
	100				