|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA CUESTIONARIO | | | |
| Generalidades de la actividad   * Las indicaciones, el mensaje de correcto e incorrecto debe estar la redacción en segunda persona. * Diligenciar solo los espacios en blanco. * El aprendiz recibe una retroalimentación cuando responde de manera correcta o incorrecta cada pregunta. * Señale en la columna Rta. Correcta con una (x) de acuerdo con las opciones presentadas. * Al final de la actividad se muestra una retroalimentación de felicitación si logra el 70 % de respuestas correctas o retroalimentación de mejora si es inferior a este porcentaje.   Para sugerir este tipo de actividad tener presente equipo de Diseño Instruccional, que solo debe haber máximo doce opciones de pregunta y que cada campo tiene un límite de palabras permitidas para garantizar el *responsive web*. | | | |
| Instrucciones para el aprendiz | | *Esta actividad le permitirá determinar el grado de apropiación de los contenidos del componente formativo* **gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.**  *Antes de su realización, se recomienda la lectura del componente formativo mencionado. Es opcional (no es calificable), y puede realizarse todas las veces que se desee.*  *Lea la afirmación de cada ítem y luego señale verdadero o falso según corresponda.* | |
| Nombre de la Actividad | | *Gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Objetivo de la actividad | | *Evaluar la comprensión de los conceptos fundamentales sobre la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Texto descriptivo | | *Lea cada enunciado referente a los temas desarrollados en el componente formativo y elija entre verdadero y falso según corresponda.* | |
| PREGUNTAS | | | |
| Pregunta 1 | | ***Las devoluciones ocurren cuando la mercancía no cumple con las especificaciones solicitadas por el cliente, y es importante que los proveedores certifiquen las entregas para reducir costos.*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 2 | | ***¿Existen diferentes tipos de devoluciones, como devoluciones a proveedor, devoluciones a tiendas, devoluciones de consumidor y devoluciones de clientes?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 3 | | ***¿Las condiciones de devolución no requieren especificar el estado del producto, el plazo para la devolución ni los requisitos para procesarla?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 4 | | ***¿Contar con una política de devolución bien definida es fundamental para gestionar eficazmente la relación con los clientes y evitar malentendidos que puedan generar insatisfacción?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *x* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 5 | | ***¿Las especificaciones de los productos incluyen tanto características tangibles como intangibles que ayudan al consumidor a identificar un producto y satisfacer sus necesidades?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 6 | | ***¿Las políticas de devolución bien gestionadas pueden mejorar la experiencia del cliente y fomentar la fidelidad hacia la marca, además de proteger los intereses de la empresa?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 7 | | ***¿Es innecesario que los empleados sean capacitados para entender y aplicar correctamente la política de devolución, ya que los clientes tienen acceso suficiente a la información?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 8 | | ***¿Los acuerdos comerciales solo se aplican a las transacciones entre países, sin involucrar a personas naturales o jurídicas?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 9 | | ***¿Los proveedores confiables requieren un proceso exhaustivo de cotizaciones y una evaluación continua debido a su historial de evaluación positiva?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | |  |
| Opción b) | *Falso* | | *X* |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| Pregunta 10 | | ***¿Una atención al cliente oportuna y adecuada puede aumentar la satisfacción del cliente, incluso en situaciones de reclamaciones o no conformidades?*** | |
| Opción a) | *Verdadero* | | *X* |
| Opción b) | *Falso* | |  |
| Comentario respuesta correcta | | *¡Felicitaciones! Ha captado con claridad la gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos.* | |
| Comentario respuesta incorrecta | | *Respuesta incorrecta, revise nuevamente el contenido del componente formativo.* | |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | |
| Mensaje cuando supera el 70 % de respuestas correctas | | *¡Excelente trabajo! posee una buena comprensión sobre* *gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos ¡Felicitaciones! Ha captado con claridad gestión y condiciones de devolución de mercancías y objetos. ¡Siga explorando este fascinante mundo!* | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70 % | | *No ha superado la actividad. Le recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica.* | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión evaluador instruccional** | **Laura Paola Gelvez Manosalva** | **Febrero 2025** |