|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD DIDÁCTICA RELACIONAR TÉRMINOS | | | | | |
| 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. * 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 seis opciones de elementos a arrastrar y soltar 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:* Interacción con el cliente  *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.*  *De acuerdo al enunciado planteado en la columna izquierda, arrastre cada término al lugar que considere correcto de la columna derecha.* | | |
| Nombre de la actividad | | | *Apropiación de conceptos* | | |
| Objetivo de la actividad | | | *Con esta actividad, los aprendices podrán darse cuenta de su conocimiento en cuanto a los conceptos trabajados en este componente.* | | |
| OPCIONES | | | | | |
| Enunciado | | | | **Términos** | |
| No. | **Opción** | | | **No. Rta.** | **Opción** |
| 1 | *Es aquel en el que se presentan interferencias que obstaculizan y distorsionan el acto comunicativo, son situaciones negativas, donde el cliente se siente desatendido, ignorado, despreciado, rechazado. La percepción del cliente es muy desfavorable, afecta la imagen de la organización generando pérdidas.* | | | **1** | *Momento crítico* |
| 2 | *Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.* | | | **2** | *Conflicto* |
| 3 | *es el grado de rechazo o aceptación de un sujeto o un colectivo frente a nuevas orientaciones, procesos o procedimientos.* | | | **3** | *Resistencia al cambio* |
| 4 | *tipo de liderazgo ejercido por los directivos de una organización.* | | | **4** | *Estilo de dirección* |
| 5 | *Es aquel en que se genera un acto comunicativo agradable, empático, donde el cliente se siente atendido, acogido. La percepción del cliente es muy favorable.* | | | **5** | *Momento brillante* |
| 6 | *percepción emocional de los colaboradores de una organización con relación a las interrelaciones que se generan dentro de ella.* | | | **6** | *Clima organizacional* |
| MENSAJE FINAL ACTIVIDAD | | | | | |
| Mensaje cuando supera el 70% de respuestas correctas | | *Campo para editar máximo 20 palabras. Ej:*  *¡Excelente! Te felicito, has superado la actividad*  *Ha tenido algunas respuestas incorrectas ¡debe estudiar más* | | | |
| Mensaje cuando el porcentaje de respuestas correctas es inferior al 70% | | *Campo para editar máximo 20 palabras.*  *Te recomendamos volver a revisar el componente formativo e intentar nuevamente la actividad didáctica* | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE REVISIÓN** | | |
|  | **Responsable** | **Fecha** |
| **Revisión de Estilo** |  |  |
| **Revisión Asesor metodológico** |  |  |