

Dirección Regional Educación: Turrialba

Centro Educativo: CTP La Suiza

Docente: MsC Guiselle Herrera Zúñiga

Subárea: Comunicación Empresarial y Servicio al Cliente

Nombre completo del estudiante: _____

Nivel: 10° Nivel **Sección** ____ 10-3 ____

Medio por el cual se envía: () digital () impreso - **Medio por el cual se entrega:** () digital () impreso

El trabajo deberá realizarse de forma individual.

Se realiza en base a las GTA 4 y 5

Valor total: 18 Puntos (23 %)	Puntos obtenidos: _____	Calificación obtenida: _____	% obtenido: _____
-------------------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------

Aprendizajes esperados

1. Aplicar protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible

2.

I PARTE: INSTRUCCIONES GENERALES y ACTIVIDADES:

- Este documento corresponde al instrumento de medición sumativa de los temas dados en las GTA. # 1 y # 2 del mes de Marzo 2021
- Conlleve la ejecución de **dos actividades**, mediante las cuales podrá aplicar los aprendizajes adquiridos durante la resolución de las GTA del mes de marzo21.
- Elementos que debe tomar en cuenta para elaborar su Documento:
 - **Materiales necesarios:** Lapíz y Lapices de color, borrador, lapicero hojas extra si así lo requiera.
 - Repasar los temas y actividades desarrollados en las GTA sobre el tema.
 - **Utilizar fuentes de información** que abarquen el tema de estudio.
 - En **cada hoja**, se desarrolla paso a paso, cada una de las actividades asignadas: con títulos, subtítulos, información e imágenes.
 - Al terminar las actividades, **El trabajo** lo tengo en un lugar seguro y lo presento al docente cuando se solicite. **(Recuerdo mantener un trabajo limpio y ordenado).**

I ACTIVIDAD:

Realice un comentario personal sobre lo que entendió sobre la **Ley General de Telecomunicaciones 8642**

II ACTIVIDAD:

Realizar un mapa conceptual sobre el tema “ TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ”

III Parte: Instrumento de evaluación:
Información a resolver por parte del docente.

Rúbrica Analítica					
Indicadores del aprendizaje esperado	Pts indicad or	N/R	Inicial: 1	Intermedio: 2	Avanzado: 3
Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.	3		No realiza la actividad #1	Actividad #1 Incompleta	Completa la actividad #1
Utilizar el lenguaje comercial, administrativo y social en la comunicación presencial y atención al cliente de acuerdo con el tipo de organización	3		No realiza la actividad #2	Actividad #2 Incompleta	.Completa la actividad #2
Entrega puntalmente el trabajo	3		Entrega el día después de la fecha asignada	Entrega tarde el mismo día	Entrega en la fecha y hora asignada
Total	9				