



**OCTAVA GTA MES DE SETIEMBRE 2021**

Nombre del docente: <b>Ilma Calderón Boza</b>	
Especialidad Técnica: <b>Productividad y Calidad</b>	
Subárea: <b>Empresas de Calidad</b>	
Unidad de estudio: <b>Servicio al cliente.</b>	
Nivel: <b>Undécimo</b>	
Horario de atención: <b>Presencial</b>	Centro educativo: <b>CTP de la SUIZA</b>
Escenario: 1 ( <b>X</b> )    2 (   )    3 (   )    4 (   )	
Período establecido para el desarrollo de la guía: <b>Del 15 del mes agosto al 30 del mes setiembre de 2021</b>	

II Parte. Planificación Pedagógica	
<b>Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:</b> (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
<b>Indicaciones generales:</b>	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.		
<b>Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):</b>		
1. Desarrollar los elementos básicos del servicio a los clientes utilizados por las empresas.		
<b>Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada</b>	<b>Ambiente de Aprendizaje</b>	<b>Evidencias</b>



<p><b><u>Construcción/Aplicación:</u></b></p> <p>Determina las características del trabajo en equipo, en la puesta en marcha de trabajo efectivo, mediante la <u>técnica didáctica de la práctica dirigida</u>.</p> <p>El estudiante debe desarrollar los ejercicios con base a la materia entregada por la docente, primero debe realizar en equipo con dos compañeros una actividad compartida por medio de un archivo.</p> <p>En el segundo ejercicio debe describir una persona de su familia en cuanto a habilidades blandas y duras.</p> <p>Para todos los contenidos la docente entregará la materia explicativa de cada uno de los temas, en forma física o digital.</p> <p>☞ Servicio al cliente.</p>	<p>Hogar ( )</p> <p>Centro educativo ( <b>X</b> )</p>	<p>Tipo:</p> <p>( ) Conocimiento</p> <p>_____</p> <p>( ) Desempeño</p> <p>_____</p> <p>( <b>X</b> ) Producto</p> <p>_____</p>
--	---	---

## Reto #1: Servicio al cliente.

Realizar un estudio de dos comercios, puede ser una panadería, carnicería, supermercado, ebais, municipalidad o cualquier otro que le quede con fácil acceso y realizar un cuadro comparativo entre los dos servicios.

Debe indicar según su observación como cumple con cada una de las características del servicio, además indicar pros y contras del servicio que brindan estos comercios.

Características del servicio	Comercio #1 .....	Comercio #2 .....
<b>Intangibilidad</b>		
<b>Inseparabilidad</b>		
<b>Heterogeneidad</b>		
<b>Perecedero</b>		
<b>Pros y contras de los servicios analizados.</b>		

**GTA #8 – I SEMESTRE 2021, EMPRESAS DE CALIDAD 11**

**Profesora:** Ing. Ilma Calderón Boza

**Nombre del Estudiante:** \_\_\_\_\_

Sección \_\_\_\_\_ Fecha de Entrega: Setiembre

INDICADORES	PUNTAJE		
	LOGRADO (3 puntos)	EN PROCESO (2 puntos)	NO LOGRADO (1 punto)
Identifica las características de servicio al cliente mediante un cuadro comparativo.			

Total de puntos 3 Totales de puntos Obtenidos \_\_\_\_\_ Nota obtenida \_\_\_\_\_