



**Ministerio de Educación Pública**  
**Dirección Regional de Educación de Turrialba**  
**Colegio Técnico Profesional La Suiza**  
**Sección Técnica Nocturna**  
**Especialidad de Secretariado Ejecutivo**



<b>Institución Educativa:</b> Colegio Técnico Profesional La Suiza.	Tiempo para su resolución: De 01:00 p.m. a 03:00 p.m.
<b>Primera Estrategia de Evaluación Sumativa</b>	Puntuación total: <b>30 puntos</b>
<b>II Semestre - 2021</b>	Valor porcentual: <b>25%</b>
<b>Taller Exploratorio Oficina Moderna</b>	Puntuación obtenida:
	Calificación obtenida:
	Porcentaje obtenido:
<b>Profesora:</b> Carol S. Valverde Naranjo	Fecha:
<b>Nivel:</b> Séptimo año	Hora de inicio:
<b>Sección:</b>	Hora de terminación:
Nombre de la persona estudiante:	

### 1.1. Instrucciones generales.

- Realizo la lectura de la estrategia en su totalidad.
- Utilizo lapicero azul o negro, material fotocopiado y GTA correspondientes.
- La estrategia de evaluación la realizo de manera individual.
- Trabajo en orden.
- La estrategia consta de tres partes.
- Leo el instrumento con que la docente va a calificar.
- Sigo correctamente las instrucciones asignadas.
- Evito borrones y uso de corrector.
- Si tengo alguna duda durante la realización del IMS, consulto con la docente.
- No dejar respuestas en lápiz ya que no podrá apelar su respuesta.
- No está permitido el uso del celular durante la prueba.

## 2. Parte Técnica.

<b>2.1. Aprendizajes</b>
✓ Reconoce la calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana.
✓ Reconocer la calidad en el servicio al cliente
✓ Distinguir la diferencia de equipo y grupo, relacionados con el servicio al cliente.
✓ Identificar las características del mensaje comercial.

### 2.2. Instrucciones específicas.

Lea detenidamente cada una de las actividades propuestas antes de resolverlas.

**Primera parte.** Conteste las preguntas que se le solicitan a continuación:

1. Anote el concepto de calidad.

2. Anote cuales son las dos características de la calidad.

3. Mencione tres ejemplos de hábitos o actitudes que ha tenido que cambiar durante la pandemia.

4. Anote el concepto de Cliente

5. Mencione y describa dos tipos en que se clasifican los clientes

6. Mencione y describa las consecuencias de no satisfacer a un cliente.

**Segunda parte. Identifique.** Observe la imagen y refiérase en tres párrafos (introducción, desarrollo y conclusión) acerca del tema de globalización.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

- Observe las imágenes, identifique si es un grupo o un equipo y méncionelo en el cuadro asignado.

## Imagen

**Grupo o equipo**

\_\_\_\_\_

## Imagen

**Grupo o equipo**

\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

**Tercera parte. Correspondencia.** Realice de forma correcta la siguiente correspondencia sobre las características de las cartas comerciales. En la columna A se encuentran los nombres de las diferentes partes de la carta, en la columna B podrá encontrar los conceptos de cada una de ellas. Deberá colocar la letra de la columna B en los espacios otorgados en la columna A.

COLUMNA A		COLUMNA B
• Membrete	(   )	a. Requisito indispensable para cualquier documento.
• Número de Oficio	(   )	b. Muestra de cortesía y respeto. Depende del grado de formalidad de la carta.
• Fecha	(   )	c. Nombre completo y cargo de la persona que firma la carta.
• Destinatario	(   )	d. Se utiliza cuando la carta no se dirige a una persona, sino a una empresa.
• Línea de Atención	(   )	e. Identifica y responsabiliza a la empresa que envía el documento.
• Saludo	(   )	f. Título o tratamiento, nombre completo, cargo, dirección completa de la persona a quien se dirige la carta.
• Asunto	(   )	g. Lo ideal es que contenga tres párrafos: introducción, desarrollo y conclusión.
• Cuerpo	(   )	h. Consecuente con el saludo. Cortesía final.
• Despedida	(   )	i. Indica orden, organización y cumplimiento de normas legales.
• Remitente	(   )	j. Se usa cuando se necesita destacar el tema principal de la carta para llamar la atención del lector.

**Instrumento de evaluación. PARA USO DE LA DOCENTE**

Indicadores del aprendizaje	Escala						Total 30 puntos
	Puntos por indicador	0 puntos	1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos
1. Define el termino de calidad		No responde	Define correctamente el concepto de calidad				
2. Anota dos características de la calidad.		No responde	Anota una característica de la calidad.	Anota dos características de la calidad.			
3. Menciona tres ejemplos de hábitos o actitudes que ha tenido que cambiar durante la pandemia.		No responde	Menciona un ejemplo de hábitos o actitudes que ha tenido que cambiar durante la pandemia.	Menciona dos ejemplos de hábitos o actitudes que ha tenido que cambiar durante la pandemia.	Menciona tres ejemplos de hábitos o actitudes que ha tenido que cambiar durante la pandemia.		
4. Anota el concepto de Cliente		No responde	Anota el concepto de Cliente				
5. Menciona y describe dos tipos en que se clasifican los clientes		No responde	Menciona un tipo de cliente	Menciona dos tipos de clientes	Describe un tipo de cliente	Describe dos tipos dos clientes	
6. Menciona y describa las consecuencias de no satisfacer a un cliente.		No responde	Menciona un tipo de consecuencia	Menciona dos tipos de consecuencias	Describe un tipo de consecuencia	Describe dos tipos de consecuencias	
7. Describe al imagen acerca del tema de globalización.		No responde	Describe al imagen acerca del tema de globalización con un párrafo de introducción	Describe al imagen acerca del tema de globalización con un párrafo de desarrollo	Describe al imagen acerca del tema de globalización con un párrafo de conclusión		
8. Identifique y menciona grupos y equipos		No responde	Menciona un grupo o equipo	Menciona dos grupos o equipos	Menciona tres grupos o equipos	Menciona cuatro grupos o equipos	



**Ministerio de Educación Pública**  
**Dirección Regional de Educación de Turrialba**  
**Colegio Técnico Profesional La Suiza**  
**Sección Técnica Nocturna**  
**Especialidad de Secretariado Ejecutivo**



9. Identifica las partes de la carta.		No responde	Identifica una parte de la carta.	Identifica dos partes de la carta.	Identifica tres partes de la carta.	Identifica cuatro partes de la carta.	Identifica cinco partes de la carta.
10. Identifica las partes de la carta.		No responde	Identifica una parte de la carta.	Identifica dos partes de la carta.	Identifica tres partes de la carta.	Identifica cuatro partes de la carta.	Identifica cinco partes de la carta.