



SEXTA GTA MES DE MAYO 2021

Nombre del docente: **Ilma Calderón Boza**

Especialidad Técnica: **Productividad y Calidad**

Subárea: **Empresas de Calidad**

Unidad de estudio: **Servicio al cliente.**

Nivel: **Undécimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (**X**) 2 () 3 () 4 ()

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 31 del mes Mayo al 11 del mes Junio de 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	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.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

1. Determinar la importancia de los equipos de trabajo en los procesos de la calidad con relación al mejoramiento continuo.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
---	-------------------------	------------



Construcción/Aplicación:

Determina las características del trabajo en equipo, en la puesta en marcha de trabajo efectivo, mediante la técnica didáctica de la práctica dirigida.

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.

En el segundo ejercicio debe describir una persona de su familia en cuanto a habilidades blandas y duras.

Para todos los contenidos la docente entregará la materia explicativa de cada uno de los temas, en forma física o digital.

- Las características que poseen los servicios:

- ∅ Intangibilidad.
- ∅ Heterogeneidad.
- ∅ Inseparabilidad.
- ∅ Perecibilidad.

Hogar ()
Centro educativo (**X**)

Tipo:

() Conocimiento

() Desempeño

(**X**) Producto

Reto #1: Características de servicio al cliente

Realice un mapa conceptual sobre las **diferentes características del servicio**, puede utilizar la aplicación que quiera.

Reto#2: Características de servicio al cliente

Busque un ejemplo de servicio para cada característica de servicio al cliente explicado en clase.

GTA #6 – I SEMESTRE 2021, EMPRESAS DE CALIDAD 11

Profesora: Ing. Ilma Calderón Boza

Nombre del Estudiante: _____

Sección _____ Fecha de Entrega: jueves 10 de junio 2021

INDICADORES			
	LOGRADO (3 puntos)	EN PROCESO (2 puntos)	NO LOGRADO (1 punto)
Identifica las características de servicio al cliente mediante un mapa conceptual.			
Identifica las características de servicio al cliente mediante ejemplos de los mismos.			

Total de puntos 6 Totales de puntos Obtenidos _____ Nota obtenida _____