

**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.

**GTA5, 6, 7**

| Valor total: 18 Puntos (23 %) | Puntos obtenidos:<br>_____ | Calificación obtenida:<br>_____ | % obtenido:<br>_____ |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------|
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------|

#### Aprendizajes esperados

1. Desarrollar habilidades comunicativas requeridas en el entorno personal y empresarial durante el proceso de comunicación oral aplicando las técnicas asertivas.

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
- Conlleva la ejecución de **dos actividades**, mediante las cuales podrá aplicar los aprendizajes adquiridos durante la resolución de las GTA del mes de marzo 21.
- 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:**

1- A qué se denomina Comunicación Organizacional? 2 pts

---



---



---

2- ¿Qué es Marketing directo? 3pts

---



---



---

3- Escriba el significado de los siguientes conceptos:

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| Diálogo                |  |  |
| Discurso               |  |  |
| Debate                 |  |  |
| Entrevista             |  |  |
| Publicidad             |  |  |
| Relaciones<br>Públicas |  |  |
| Venta Personal         |  |  |

### **II ACTIVIDAD:**

Realizar un mapa conceptual sobre el tema “Principios básicos de la comunicación presencial# GTA  
 # 7

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            |
| Aplicar protocolos para la atención telefónica según tipo de cliente y el equipo tecnológico disponible.  | 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 |
| <b>Total</b>  | <b>9</b>       |     |   |                            |                                     |



**I ESTRATEGIA EVALUATIVA**  
**I Periodo Lectivo 2021**  
**SECRETARADO EJECUTIVO**  
**SUBÁREA: COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y SER.**  
**AL CLIENTE**

