



## SEXTA GTA MES DE AGOSTO 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 16 del mes agosto al 27 del mes agosto de 2021**

### II Parte. Planificación Pedagógica

|   |  |
|---|--|
| <b>Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:</b><br>(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.

#### 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 |
|---|-------------------------|------------|
|---|-------------------------|------------|



|   |   |   |
|---|---|---|
| <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> <ul style="list-style-type: none"><li>Las características que poseen los servicios:<ul style="list-style-type: none"><li>Intangibilidad.</li><li>Heterogeneidad.</li><li>Inseparabilidad.</li><li>Perecibilidad.</li></ul></li></ul> | <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: 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<br>(3 puntos) | EN PROCESO<br>(2 puntos) | NO LOGRADO<br>(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 \_\_\_\_\_