



## I Parte. Administrativa.

**Centro Educativo:** Colegio Técnico Profesional La Suiza

**Docente:** Licda. Laura Gómez Fernández

**Especialidad Técnica:** Comercia y Servicios

**Taller Exploratorio:** Conociendo el Mundo de los Negocios

**Unidad de Estudio:** Cultura de la calidad.

**Nivel:** Noveno

**Horario de atención a distancia y canales de comunicación:** Pueden contactarme por whatsapp al 8691-5248, al correo electrónico [laura.gomez.fernandez@mep.go.cr](mailto:laura.gomez.fernandez@mep.go.cr) o por la plataforma TEAMS, los días Martes de 7:00 am a 11:30 am

Se recomienda antes de desarrollar esta guía tener a mano los útiles y materiales necesarios para su desarrollo, tales como cuaderno, lápiz, borrador, lapiceros, así como buscar el significado de cualquier vocabulario que no comprenda en el desarrollo de la guía.

## II Parte. Planificación Pedagógica.

<b>Temas</b>	Cultura de la calidad.
<b>Objetivos Específicos</b>	Reconocer la importancia de la calidad dentro de las empresas
<b>Contenidos</b>	Cultura de la calidad.
<b>Valores o Actitudes</b>	Capacidad de crear belleza y la cultura de calidad
<b>Indicaciones Generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lea cuidadosamente toda la guía.</li> <li>2. una vez concluido el procedimiento anterior desarrolle las actividades que se le plantean.</li> <li>3. Trabaje de manera ordenada.</li> <li>4. Puede imprimir este documento y resolverlo aquí mismo si está dentro de sus posibilidades, o puede resolverlo en su cuaderno.</li> <li>5. Se les va a estar contactando para indicarles programaciones de reuniones por TEAMS y los canales para devolver las Guías.</li> </ol>



## Actividades

### Cultura de la calidad

**Concepto:** La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un **cumplimiento de requisitos de calidad**.

#### Características de la cultura de la calidad:

- “ Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- “ Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- “ Despertar nuevas necesidades del cliente.
- “ Lograr productos y servicios con cero defectos.
- “ Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- “ Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- “ Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- “ Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- “ Sonreír a pesar de las adversidades.
- “ Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- “ Calidad no es un problema, es una solución.

#### Importancia de la cultura de la calidad:

El objetivo de la gestión de la calidad es lograr la mayor eficacia y flexibilidad en todos los procesos de la empresa a fin de alcanzar sus propósitos a corto y mediano plazo. Es una cualidad que debe tener cualquier empresa para obtener un mayor rendimiento, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

### Estrategias para la implementación de la Cultura de la calidad

#### EMPLEADOS CAPACITADOS

---

- Se debe capacitar al personal para incorporar las mejoras de calidad en su trabajo diario. Esto significa apoyar el cambio y afrontar la tradición.
- Los empleados deben confiar en introducir mejoras de calidad relacionadas con sus roles.
- Debe haber una comunicación abierta y honesta a todos los niveles.
- Los empleados deben poder evaluar su propio desempeño.



## OPERACIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE

---

- Las necesidades y valores de los clientes son fundamentales para la toma de decisiones y para las operaciones diarias.
- Los empleados deben percibir que la organización está verdaderamente orientada al cliente.
- La empresa debe verse desde afuera que está enfocada en el cliente, en el sentido que no solo cumple con sus expectativas, sino que los supera normalmente.

## EL TRABAJO EN EQUIPO ES LA NORMA

---

Todo el personal debe comprender por qué la calidad es importante y trabajar juntos para resolver los problemas. Esto significa:

- Los equipos deben reunirse rutinariamente para intercambiar ideas, implantar proyectos de mejora de calidad y compartir las lecciones aprendidas.
- Los equipos de proyecto encargados de mejorar la calidad deben estar compuestos por personas capaces.

## LA MEJORA CONTINUA ES UN HECHO

---

La organización nunca debe estar contenta con su desempeño operativo, sino que debe esforzarse constantemente por ser mejor.

Los empleados deben utilizar habitualmente herramientas y métodos de mejora de la calidad para resolver problemas y ofrecer mejoras.

## ¿Cómo se desarrolla una cultura de calidad?

Para desarrollar una cultura de calidad se requieren hábitos sostenibles que proporcionen una plataforma para el cambio a largo plazo.



## Ejemplo

La cultura de calidad se refiere a la conciencia, el compromiso, la actitud y el comportamiento de toda la organización con respecto a la calidad. El liderazgo corporativo debe comunicarse de manera efectiva y, lo que es más importante, demostrar que la calidad es un valor inherente de la organización.

Este es el caso de la empresa Toyota, el ejemplo clásico de una cultura de calidad. Todos en la organización aceptaron su responsabilidad por la calidad. Esto fue comunicado y demostrado en todos los niveles de la organización.

## CAMBIO DE OBJETIVOS

---

Sin embargo, en la década de 1990 los objetivos de la empresa cambiaron. Su prioridad número uno se convirtió en el crecimiento. Su nuevo objetivo: convertirse en la mayor empresa automotriz del mundo. Este cambio significó que los empleados no se enfocaran en la calidad como antes, y los defectos no se detectaban o no se reportaban, lo que resultó finalmente en el retiro de 9 millones de vehículos en 2009, que costó miles de millones de dólares.

La cultura de crecimiento de Toyota reemplazó del primer lugar a la calidad, y por tanto a la cultura de mejora continua.

Sin embargo, Toyota rectificó y no está solo en su lucha por una cultura de calidad. En la economía actual, se espera que todos hagan más con menos, lo que pudiera parecer diametralmente opuesto a lo que debería ser una cultura de calidad, pero no lo es.

Las organizaciones que adoptan la calidad como lo más importante, al dar prioridad al cliente y al esforzarse por lograr una mejora continua, podrán hacer más con menos y, al mismo tiempo ofrecer calidad.

**Observe el video en el siguiente Link acerca de la importancia de una cultura de la calidad**

<https://www.youtube.com/watch?v=AnsRMu52Hxw>



**De acuerdo con la información dada comente.**

¿Qué pasa cuando una empresa de ja de lado la calidad?

---

---

---

¿Por qué es tan importante para las empresas mantener a los clientes satisfechos?

---









---







**Usted como consumidor de productos de (zapatos), menciones dos aspectos que reflejan la calidad en eso productos para usted.**

---

---

### III Parte. Instrumentos para el registro de autoaprendizaje y autoevaluación.

En cuanto al proceso de autoaprendizaje durante el desarrollo de la guía de trabajo autónomo	
Reviso las acciones realizadas durante la construcción del trabajo. Marque con una <b>X</b> sobre la manita que corresponde a la valoración del desarrollo de las acciones efectuadas durante la construcción del trabajo.	
¿Leí las indicaciones con detenimiento?	 
¿Logré entender todo lo solicitado?	 
¿Revise mi trabajo para ver que todo fue realizado?	 
¿Realice mi trabajo con actitud positiva?	 

En cuanto al proceso de autoevaluación de los criterios de desempeño, considerados en las actividades de mediación y de evaluación diagnóstica y formativa, planificadas en la guía de trabajo autónomo.	
Valoro lo realizado <b>al terminar</b> por completo el trabajo. Marco una <b>X</b> encima de cada símbolo al responder las siguientes preguntas	
• Reconozco el concepto de Cultura de la Calidad	 
• Comprendo la importancia de la Cultura de la Calidad para la empresa	 
• Reconozco la importancia de la Cultura de la calidad para los clientes	 

Para saber qué nivel representa mejor mi nivel de desempeño, leo la siguiente información.

"Autoevalúo mi nivel de desempeño"			
Al terminar por completo el trabajo, autoevalúo mi nivel de desempeño			
Escribo una equis (x) en el nivel que mejor represente mi nivel de desempeño			
Indicadores del aprendizaje esperado	Niveles de desempeño		
	Inicial	Intermedio	Avanzado
• Explico que es la cultura de la calidad, su importancia y características.			

<b>Inicial</b>	Me cuesta comprender lo que hay que realizar, tengo que leer varias veces el material para hacer las actividades pues se me confunden algunos conceptos y debo pedir ayuda.
<b>Intermedio</b>	Mi respuesta es bastante completa y aunque en algún momento se me confunden un poco los conceptos puedo realizar las actividades sin ayuda.
<b>Avanzado</b>	Todo lo hago de forma completa y no me cuesta realizar las actividades propuestas. Identifico sin ninguna confusión lo que se me solicita.