



## GUÍA DE TRABAJO AUTÓNOMO # 1



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

**Nombre del docente:** Laura Gómez Fernández

**Medio de contacto:** Teams y Whatsapp

**Especialidad/ Taller:** Ideando mi pequeño negocio

**Sub-área:** Comercial y Servicios

**Unidad de Estudio:** Cultura de la Calidad

**Nivel:** Séptimo

**Horario de atención a distancia:** Martes de 7:00 am a 11:20 am

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

**Nombre del Estudiante:** \_\_\_\_\_ **Sección:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Padre o encargado:** \_\_\_\_\_ **Firma:** \_\_\_\_\_

**Periodo establecido para el desarrollo de la guía:** Del 15 al 26 de Marzo 2021

**Medio para enviar las evidencias:** Teams-Whatsapp

### II Parte. Planeación Pedagógica

Tema(s)	La Calidad, importancia, características, desarrollo y áreas de influencia.
Contenidos	Concepto, características, importancia, sus beneficios y áreas de trabajo en equipo
Actitudes y Valores	Capacidad de crear belleza y la cultura de calidad Capacidad para fomentar los valores necesarios para trabajo en equipo: respeto, responsabilidad, cooperación, solidaridad, tolerancia, generosidad, comunicación, lealtad compromiso, interdependencia
Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:	Se recomienda mantener el lugar de trabajo limpio y desinfectado con comodidad e iluminación. Contar con cuaderno, hojas, lápiz, lapiceros, folder para el portafolio y dispositivo electrónico sea computadora o teléfono según sus posibilidades.
Indicaciones generales:	1.Descargue La Guía N° 2 en la plataforma Teams, pestaña archivo, o en la página del colegio en el taller que le corresponde o bien del grupo de whatsapp y lea cuidadosamente el material contenido en esta Guía 2.Una vez concluido el procedimiento anterior desarrolle las actividades que se le plantean. 3.Trabaje de manera ordenada y completa. 4.Si tiene dudas utilice los canales de comunicación para aclarar sus dudas con la profesora. 5.Sea puntual en la entrega de los trabajos asignados



### Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

1. Explicar la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
<b>Conexión:</b> 1. Identifique conceptos y características de la calidad, completando las preguntas Guías en el <b>ejercicio N° 1</b> de esta Guía.	Hogar ( X )	Tipo: ( X ) Conocimiento
<b>Clarificación:</b> 2. Observe el video del link que está en el <b>ejercicio N° 2</b> de esta Guía, respecto a la Cultura de la Calidad y responda lo que se solicita	Hogar ( X )	( X ) Conocimiento
<b>Colaboración:</b> 3. Analice situaciones de la vida cotidiana donde vemos reflejada la calidad. <b>Ejercicio N° 3</b> y compártala en una mesa redonda con los compañeros y la profesora	Centro educativo ( X )	( X ) Conocimiento
<b>Construcción:</b> 5. Construya un cuadro comparativo donde se muestre los tipos de clientes. <b>Ejercicio N° 4</b>	Centro educativo ( X )	( X ) Conocimiento

Observaciones (realimentación):

---



---



---



## 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 cualidad**.

#### 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.

## ¿QUÉ ES UN CLIENTE EXTERNO?

Los clientes externos son las **personas que pagan y utilizan los productos o servicios que ofrece su empresa**. Cuando se crean ideas y se diseñan soluciones, estos clientes son las personas para quienes se está diseñando.

Para que quede claro: un cliente externo es una persona que **no está directamente conectada a su organización** salvo por la compra de su producto o servicio.

## ¿QUÉ ES UN CLIENTE INTERNO?

Un cliente interno es alguien que **tiene una relación con su compañía, aunque puede o no comprar el producto**. A menudo es una persona que trabaja dentro de la empresa, como empleados o gerentes.

Los clientes internos **no necesitan ser directamente internos de la empresa**. Por ejemplo, puede asociarse con otras compañías para entregar su producto al usuario final (el cliente externo). Todos estos clientes internos participan en la entrega del producto a su cliente final.



## Ejercicios para Resolver

### Ejercicio N° 1

Complete las siguientes Preguntas Guía de acuerdo a lo expuesto en esta Guía



### Ejercicio N° 2

Redacte con sus propias palabras lo que usted considera

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

---

---

---

---



### Ejercicio N° 3

Menciones y explique dos situaciones de la vida cotidiana donde se refleje la calidad en los servicios o productos y expóngalos antes sus compañeros(as) y la profesora.

---



---



---



---

### Ejercicio N° 4

Elabore un cuadro comparativo donde menciones ejemplos de los tipos de clientes con una tienda de ropa al por mayor

CLIENTES EXTERNOS	CLIENTES INTERNOS

“Autoevalúo mi nivel de desempeño”			
Al terminar por completo el trabajo, autoevalúo el nivel de desempeño alcanzado.			
Escribo una equis (X) en el nivel que mejor represente mi desempeño alcanzado en cada indicador			
Indicadores/competencias del aprendizaje esperado	Niveles de desempeño		
	Aún no logrado	En Proceso	Logrado
Explica los elementos que constituyen una empresa	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.	Mi respuesta es bastante completa y aunque en algún momento se me confunden un poco los conceptos puedo realizar las actividades sin ayuda.	Todo lo hago de forma completa y no me cuesta realizar las actividades propuestas. Identifico sin ninguna confusión lo que se me solicita.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>