



## I Parte. Administrativa.

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

**Docente:** Licda. Laura Gómez Fernández

**Especialidad Técnica:** Comercia y Servicios

**Taller Exploratorio:** Ideando mi Pequeño Negocios

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

**Nivel:** Séptimo

**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 Viernes de 12:10 pm a 4:30 pm

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 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.

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 conteste.

¿Qué deben hacer las empresas para implementar la cultura de la calidad?

---

---









---







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

---

---

### 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.