

Guía de trabajo autónomo #8

I Parte. Administrativa.

Institución educativa: **Colegio Técnico Profesional La Suiza**

Nombre del docente: **Prof. Clotilde Fuentes Núñez**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

Taller exploratorio: **Archivando para el futuro**

Unidad de estudio: **Cultura de la Calidad**

Nivel: **Octavo (8-4B y 8-5A)**

Horario de atención a distancia: Jueves de 7 a.m. a 11: 20 a.m.

Canales de comunicación **Microsoft Teams, WhatsApp 8810-4878, correo electrónico**

clotilde.fuentes.nunez@mep.go.cr

Nombre del estudiante: _____ Sección 8-_____

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:	Lapiceros, lápiz, calculadora, cuaderno para materia, herramientas tecnológicas.
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de la plataforma teams, página web institucional, físico; las tareas o trabajos son devueltos a la docente por medio de teams (TAREAS) o en forma física para ser revisados.

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

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

1. Reconocer la Calidad, su importancia, características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otros.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
	Hogar () Centro educativo ()	Tipo: () Conocimiento _____ () Desempeño _____ () Producto _____

Planificación de las actividades que realiza el estudiante.

UNIDAD ESTUDIO: CULTURA DE LA CALIDAD

CONCEPTO DE PRODUCTO Y SERVICIO

Producto: es cualquier objeto que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad. Ejemplo. Zapatos, camisetas, artículos de oficina, alimentos.

Servicio: es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Ejemplo. Servicios médicos, transporte, bancarios, alimentación, hospedaje.



CONCEPTO DE CALIDAD

Conjunto de características de una entidad que satisface las necesidades del cliente.

CARACTERÍSTICAS

Las características de la calidad son las propiedades y funciones que el cliente busca en el producto o servicio, al adquirirlo.

Los productos o servicios poseen características **objetivas y subjetivas**.

Las características objetivas responden a criterios propios del bien en sí, y no a los gustos y sentimientos de un posible comprador. Por ejemplo, al comprar una computadora, la capacidad de almacenamiento del disco duro y la velocidad del microprocesador son objetivas porque las estableció el fabricante.

Las características subjetivas corresponden a criterios personales, relativos al modo de pensar o de sentir y no al objeto en sí mismo. Por ejemplo, al comprar una computadora usted puede escoger de acuerdo con sus expectativas y gustos, el tipo de teclado, la capacidad de memoria, las facilidades de pago que ofrece el vendedor para la adquisición, el tiempo de entrega, entre otros.

Por lo tanto, el cliente, al adquirir un producto o servicio, lo está recibiendo con características objetivas y subjetivas.

IMPORTANCIA

Actualmente, el proceso de globalización determina la evolución de los gustos, preferencias, necesidades y exigencias de los consumidores, tanto, en el ámbito local como en el internacional y se desarrolla con características e impactos generalizados y particulares, en cada sector.

Por tal razón, la calidad, se asienta sobre la base de un aseguramiento que proporcione confianza a los compradores, consumidores y usuarios a la gestión responsable de los gerentes de empresas e instituciones.

La calidad es un poderoso ingrediente de la competitividad de las empresas y las naciones. Por ello, se requiere que todas las personas involucradas en la competitividad, se preparen para ser miembros activos, que apliquen los conocimientos de la filosofía de la calidad.

La globalización e integración de mercados obliga a las empresas a dotarse de características competitivas tan buenas o mejores, a las que poseen otras empresas en distintos países del mundo; esto porque desarrollan la calidad permanentemente.

Adquirir una cultura de la calidad, no está enfocada sólo en los bienes, sino incluirlo en el área de los servicios, tales como hoteles, restaurantes, hospitales, centros de diversión, entre otros.

Introducir el termino cultura de calidad, implica hablar de calidad de vida en el trabajo, en las relaciones interpersonales, relaciones familiares; significa agregarla en el acontecer diario del ser humano y mejorarla en forma integral, hasta que llegue a la actividad productiva de una nación.

BENEFICIOS

☞ Ayuda el crecimiento de las empresas.

- ✦ Promueve y garantiza el desarrollo, los conocimientos y los avances científicos y tecnológicos.
- ✦ Estimula y garantiza las condiciones equilibradas de sana competencia entre las personas y los organismos.
- ✦ Determina procedimientos que disminuyen el desperdicio y los errores en el proceso.



☞ Produce más ganancias.

- ✦ Las personas están dispuestas a pagar más por mejores productos o servicios.
- ✦ Las personas satisfechas transmiten a sus conocidos, la preferencia por determinado producto o servicio.
- ✦ Una persona satisfecha no cambia de proveedor.

☞ Promueve la educación.

- ✦ Estimula el desarrollo físico, intelectual y moral de las personas.
- ✦ Permite una mayor participación y representación de todos, en la construcción y mejora del entorno.
- ✦ Protege y conserva los recursos naturales del planeta.



EVIDENCIA

1. Enumerar 5 ejemplos de productos que se utiliza su familia. Indique por qué son de su preferencia.

- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____

2. Enumere 5 ejemplos de servicios que utiliza su familia e indique por qué son de su preferencia.

- * _____
- * _____
- * _____
- * _____
- * _____

3. Realizar un mapa conceptual que incluya concepto, características, importancia y beneficios de la calidad.

“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
Identifique la calidad en los productos.			
Identifique la calidad en los servicios.			
Reconocí el concepto, características, importancia y beneficios de la calidad.			

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

Inicial	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.
Intermedio	Mi respuesta es bastante completa y aunque en algún momento se me confunden un poco los conceptos puedo realizar las actividades sin ayuda.
Avanzado	Todo lo hago de forma completa y no me cuesta realizar las actividades propuestas. Identifico sin ninguna confusión lo que se me solicita.