

Guía de trabajo autónomo #11

Fecha: Del 19 al 23 de octubre del 2020.

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 o: Martes o 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-_____

Nombre y firma del padre, madre o encargado: _____

Fecha de devolución: 09 de noviembre Medio de devolución: Impreso

II Parte. Planificación Pedagógica

Tema (s).	Cultura de la Calidad
Resultados de aprendizaje	Reconocer la Calidad, su importancia , características y desarrollo en la vida cotidiana, tales como los clientes, satisfacción total entre otro
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Concepto de Calidad. ○ Características de la Calidad. ○ Importancia de la Calidad ○ Beneficios de la Calidad.
Valores o actitudes.	Disponibilidad de servicio a los demás como tema fundamental de la vida
Materiales o recursos didácticos que voy a necesitar:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuaderno de materia, lápiz, lápices de color, etc. ✓ Computadora e impresora <u>NO</u> es obligatorio
Condiciones que debe tener el lugar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mesa, silla para sentarse cómodamente. ✓ Ambiente tranquilo
Indicaciones generales:	El trabajo puede desarrollarse en el cuaderno de materia utilizado para el taller de Archivando para el futuro o puede ser impreso si así lo prefiere y cuenta con el equipo correspondiente.

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 mental que incluya concepto, características, importancia y beneficios de la calidad.

III Parte. Instrumentos para el registro del proceso de autoaprendizaje y autoevaluación.

Instrumento para el registro del proceso de autoaprendizaje y autoevaluación de los criterios de desempeño, considerados en las actividades de mediación y estrategias de evaluación diagnóstica y formativa, planificadas en la guía de trabajo autónomo.

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 al terminar por completo el trabajo.

Marca una X encima de cada símbolo al valorar el desempeño del trabajo realizado a través de la autoevaluación.

Logré identificar productos que se consumen en mi familia.		
Logré identificar servicios que se utilizan en mi familia.		
Identifique el concepto, características, importancia y beneficios de la calidad.		

En cuanto al proceso de autoaprendizaje durante el desarrollo de la guía de trabajo autónomo

Reviso las acciones realizadas durante la construcción del trabajo.

Marco una X encima de cada símbolo al valorar el desarrollo de las acciones efectuadas durante la construcción del trabajo.

Leí las indicaciones con detenimiento.		
Realmente constantemente los conocimientos desarrollados.		
Considero satisfactorio el trabajo que realice.		
Compartí el conocimiento adquirido con algún miembro de mi familia		

“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.