



CALIDAD HUMANA Y DE SERVICIOS



INTRODUCCIÓN

Las personas enfrentamos a diario nuestra vida y sus circunstancias con el sólo objetivo de tener una mejor Calidad de Vida. Y, al hablar de Calidad de Vida, no solo hablamos de conseguir prosperidad: una casa, electrodomésticos modernos, un carro, en fin una innumerable lista de comodidades que ofrece la vida moderna.

Hablamos de la Calidad de Vida en función de que hemos logrado Ser, Saber, Saber hacer y Saber Estar.

Intentaremos trabajar con cada persona para comprender el porqué de cada comportamiento humano y, a la vez, el desarrollo de valores individuales y grupales que ayuden a fortalecer las actividades organizativas o empresariales.

También en el trayecto de estudio de este módulo, es de nuestro interés que vayamos desarrollando estrategias para mejorar la calidad del producto y del servicio.

Para ejecutar este módulo:

- ✓ Pon tu mente en blanco e inicia un cambio de actitudes negativas por aquellas que pueden ayudar a una transformación total y profunda de una sociedad.
- ✓ Identifica un grupo social o empresa donde puedas poner en práctica paso a paso un sistema de calidad.

Intenta, entonces leer, analizar y asumir los pensamientos positivos que aquí puedas encontrar y valorar, para hacer de ti una persona con conocimientos, actitudes y habilidades emprendedoras basadas en la ética, ya que, el esfuerzo por mejorar lo que somos, pensamos, decimos y hacemos nos abrirá las puertas para ser aceptados y alcanzar el éxito.

A este esfuerzo lo llamamos “calidad”, que no significa no cometer errores, sino reducirlos, reconocer que lo que está mal, corregirlo y mejorarlo continuamente.

INDICE

INTRODUCCIÓN

UNIDAD 1

CALIDAD HUMANA

1. Acercamiento al concepto de Calidad Humana
2. ¿Qué es Calidad?
3. ¿Cómo nace el Concepto de Calidad Total?
4. ¿Qué es Calidad Humana?
5. Vivir los Valores

UNIDAD 2

ÉTICA Y ACTITUD EMPRENDEDORA

1. Actitud Emprendedora
2. Desarrollar Estrategias Inteligentes

UNIDAD 3

CALIDAD DE SERVICIOS

1. Consolidar una Estructura de Calidad para Atención al Cliente
2. Estructurar la Competitividad
3. Proceso Operativo para Atención al Cliente
4. Trabajar con personas Motivadas, Capacitadas y Amables

VOCABULARIO

BIBLIOGRAFÍA

UNIDAD N° 1

CALIDAD HUMANA

OBJETIVO

Motivar y fortalecer el comportamiento Humano para favorecer el desarrollo de la personalidad, en base a los parámetros de la Calidad Humana, para ser competentes, estar organizados y alcanzar el liderazgo.

1. ACERCAMIENTO AL CONCEPTO DE CALIDAD HUMANA

1. ¿Y qué es Calidad?

La palabra Calidad significa "Cualidad" pero, el concepto de calidad va más allá de una teoría, un fin particular o aptitud de trabajo eficiente y eficaz, en todos los niveles, es una cultura organizacional centrada en un mejoramiento continuo.



...Para ello hay que tener la capacidad y la voluntad de hacer las cosas bien y con gusto, comprendiendo:

- 1 Los principios que orientan el comportamiento de las personas y la naturaleza.
- 2 Los valores ético morales que nos permiten una correcta interrelación y convivencia Social.
- 3 Las Actitudes y características tanto físicas como intelectuales que debe reunir un líder o un dirigente.

Pero antes de desarrollar estos 3 temas, analicemos la conpetualización que hemos hecho de la palabra Calidad.

Decíamos que Calidad es aquel bien o servicio que satisface plenamente una necesidad:

BIEN = Producto Material

SERVICIO = Producto Intelectual

SATISFACCIÓN = Bienestar, estar contentos con lo que hemos comprado

NECESIDAD = Ausencia de un bien o un servicio....

Hay varias clases de necesidades:

Biológicas: Aquellas sin las cuales no podríamos seguir viviendo como la salud, alimentación y protección del medio ambiente

Psicológicas: Aquellas que nos permiten una tranquilidad emocional como el afecto, la autoestima...

Sociales: Aquellas que nos permiten ser aceptados en un grupo Social: Prosperidad, Educación, Profesión porque ejercemos algún rol o actividad, relaciones humanas...

2.2. Vivir los Valores Humanos

Valor, deriva de la lengua Indo Europea: Val que significa “Tener Fortaleza”.

Vivir los Valores significa tener fortalezas personales o grupales que nos permiten convivir.

Actitud de Interrelación y responsabilidad Social

Val = Tener Fortaleza

Moral = Distinguir entre lo Malo y lo Bueno

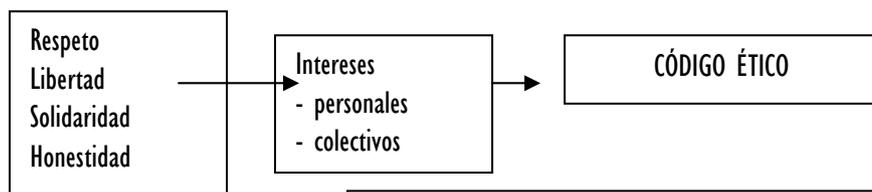
Feo y lo Bello

Prohibido y lo Permitido

Ética = Práctica Transparente - Honesta

Algo es malo porque es prohibido o es prohibido porque es malo

Se basa en el respeto a la Dignidad Humana



Mi libertad termina donde empieza la libertad del otro

2.2.1. El Código Ético o Responsabilidad Social, es la conciencia que tenemos de responder con honradez a la confianza que han depositado en nosotros.

Son normas de vida, universalmente reconocidas que guía el comportamiento transparente y responsable de nuestros actos.

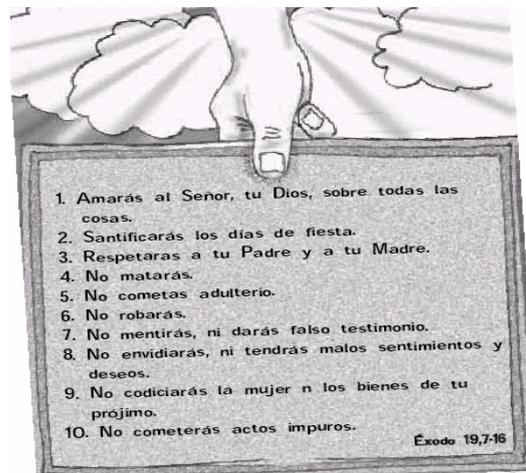
Desde la antigüedad muchas culturas ya practicaban un código ético para guiar su vida pública y privada, y cuando no eran respetadas se sancionaba fuertemente por parte de las autoridades religiosas, políticas y civiles:

Los Principios Religiosos:

Por ejemplo la cultura judía

Contempla en su comportamiento

Religioso más de 600 normas. De estas nosotros conocemos los 10 mandamientos de ley de Dios.



Los Principios Culturales:

También en nuestra antigua América Latina, nuestros antepasados Incas, imponían sus normas éticas como las siguientes:

- Ama Quilla = no mentir
- Ama Shua = no robar
- Ama Llullay = No ser ocioso

En la Actualidad están fundamentadas en La Legislación Constitucional de los países: derechos y deberes civiles y como no, en la “Filosofía Popular” manifestado en sus refranes o dichos populares:

- Agua que no has de beber, déjala correr
- Haz el bien sin mirar a quien

Es importante porque necesitamos transparentar nuestro trabajo, confiar en la honradez y veracidad de las personas.

Convencernos que podemos contar con personas responsables, comprometidas y solidarias, sobretodo las que tenemos algún tipo de autoridad.

Un código ético nos permite ejecutar un trabajo en conjunto y organizado, con una visión clara sobre todos los procesos, funciones y responsabilidades, porque estamos en la obligación de:

1. Implementar la Cultura de la Calidad.
2. Resolver los problemas utilizando nuestras propias ideas, sacrificio y capacidad de respuesta a los conflictos”.



Tener Principios y Valores bien argumentados, suficientes y creíbles, que se traduzca en la capacidad de perdonar y reconocer los errores propios; ser exigente consigo mismo para no admitir fallas y buscar el cambio de lo que Este mal.
Reconocer nuestra relación con Dios, como el Dios de la vida

Debemos reconocer que sin un código ético:

Cada persona haría lo que le viene en gana, “sin Dios ni Ley”

No habría actitudes de cooperación, de organización.

No habría control para la corrupción, que está en todo lado y nos mancha también a nosotros.

Se perdería de vista el bienestar de todos, privilegiando el interés personal.

Somos las personas las que hacemos las crisis, entonces, somos las personas las que debemos hacer el cambio:

“Crear en la fuerza transformadora de la acción”¹,

Que nuestras palabras sean inteligentes, incansable

Pero sobretodo, que sea acción:

_ Que alumbra guía y orienta el camino,

La voz tiene valor cuando es respaldada por una vida coherente



¹ Mons. Cándido Rada, SDB, primer Obispo de Guaranda

- _ Que da seguridad,
- _ Que haga fácil lo complicado, y no complique lo Sencillo,

Porque las palabras que van acompañadas de la Acción:

- ✓ Desbaratan todo argumento conformista,
- ✓ Arreglan las peleas e indica las soluciones,
- ✓ Reprocha los despilfarros y las pérdidas de tiempo,
- ✓ Fortalecen la fe, ayudando a vencer los miedos y los recelos.

Vencer a los Antivalores

Los Antivalores son comportamientos negativos que no ayudan a que alcancemos la calidad en nuestra vida y en nuestras actividades.

Se trata de personas que:

- Piensan sólo en sí mismas, andan criticando
 - y jamás hablan de frente;
 - Siempre se quejan de los otros o de lo Que le toca hacer y tienen excusas para Todo descuidando sus responsabilidades Y sus compromisos,
 - Ven al compañero como al contrario, la Competencia y, hasta como enemigo;
 - Se enojan fácilmente. Creen ganar el Respeto siendo malgenioso, agrios, secos Y son capaces de lanzar miradas Terribles, de hacer desplantes y de no saludar;
 - Dicen estimar al otro, pero sólo por algún Interés;
 - Acomodados que se quejan, pero que no Hacen nada para dar soluciones;
 - Tienen miedo de exigir o, exigen a los Otros lo que ellos no pueden cumplir;
 - No hacen nada porque no quieren tener Problemas;
 - Sólo conversan patanerías, cosas sin Sentido, porque son superficiales;
 - Tercas, necias, creen que lo que ellos piensan Es lo único que vale porque los Otros son medios “mensos” o medios “mansos”;
 - Les importa un pito trabajar en equipo,
 - No quieren servir, sino que esperan ser servidos;
 - Buscan el primer puesto; por eso quieren brillar y serruchar el piso al otro;
 - Fallan a la familia, a los amigos y creen que nada pasa;
 - Son algo y hasta muy egoístas, tramposos, ladrones Y deshonestos.
- Hacen de su trabajo algo rutinario y formal,



- En su trabajo es poco creativo y comprometido
- Propone fórmulas productivas demasiado Tradicionales, sin diversificar la producción, Y vincularlos a nuevos mercados.

La crisis ética nos ha llevado a ser Conformistas con la corrupción, la Discriminación, la crisis política, social, Económica, cultural y religiosa.

Este comportamiento provoca que el fruto De nuestro trabajo, no sea igual a su costo Humano, material y financiero.

Son enfermedades que obstaculizan el Camino del éxito y se presentan antes, Durante o después de una actividad, sea Esta gerencial o productiva.

La crisis no es propia de las cosas, es propia de las personas. Está en la mente, en el corazón y en la actitud de las personas.



ACTIVIDADES

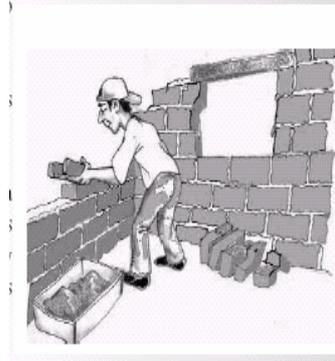
1. *Reflexionemos sobre la siguiente lectura: "La Herencia del Albañil"*
2. *Seleccionar los valores más importantes en su organización diseñemos un Manual de Comportamiento Ético Moral para tu organización o Empresa.*
3. *Realice un Código Ético que sugiera la vivencia de los valores en su empresa y organización*

La Herencia del Albañil

“A un joven albañil, su padre le pidió que demostrara lo que aprendió, construyéndole una casa.

El hijo aceptó construir la casa más bonita para que él se sienta muy orgulloso.

Pero pensó que, cómo sólo era una prueba no hacía falta comprar buenos materiales y compró los más malos y baratos, y no construyó bien sus bases ni columnas.

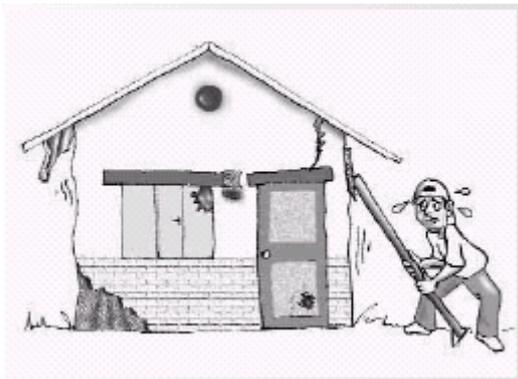


Cuando la casa estaba construida, arregló bien bonita, para que su papá la vea. Y el dinero que sobró lo hizo pasar como que ya Estaba gastado.

El papá, al ver la casa, le gustó mucho Porque estaba bien pintada y arreglada, y le dijo: *Ahora que has demostrado que eres un buen albañil y has hecho una casa tan bonita, te la voy a dejar como herencia porque yo ya tengo la mía, y ya no me hace falta otra, así que esta casa es tuya.*



Al poco tiempo la casa se iba derrumbando y, el hijo se arrepintió por no haber Comprado buenos materiales, no hacer bien las bases ni las columnas”.





UNIDAD No 2

ÉTICA Y ACTITUD EMPRENDEDORA

OBJETIVO

Motivar y fortalecer el desarrollo y práctica de actitudes emprendedoras.

El éxito, identificado como la realización de los sueños y metas que nos trazamos, es determinado por la forma en que enfrentamos los retos y obstáculos que se presentan al recorrer el camino diario.

Por ejemplo, en la década de los años setenta y ochenta, los factores de éxito estaban determinados por los activos tangibles: edificios, máquinas, equipos, herramientas. El que una empresa cuente con activos fijos aceptables y capacidad de producción, era prácticamente suficiente para lograr el éxito.

Al llegar a la década de los noventa, se vivió una transformación importante. El pensamiento del hombre y su capacidad toma gran importancia. Las empresas inician procesos de planificación, seguimiento financiero, atención al cliente y actualización de activos fijos, dejando atrás la simple transformación mecánica de la materia prima en productos determinados e iniciando un nuevo proceso de transformación intelectual.

Actualmente, en el siglo XXI, se reafirma la era del conocimiento, en donde el activo más importante es el intelectual y la herramienta que lo apoya es la innovación, que permite transformar los conocimientos en bienes y servicios.

Nace, a su vez, un nuevo sistema de administración, en el cual se destaca la labor fundamental de los empresarios, líderes de cada organización, que tienen la responsabilidad de ejecutar esta transformación.

No basta con administrar eficientemente los activos tangibles, se debe lograr la productividad de todos los recursos y potencializar el desempeño empresarial.

1. Empezamos a hablar de “Actitud Emprendedora”:

Una actitud es un comportamiento mediante el cual demostramos una forma de sentir y pensar:



Si usted está sonriente y activo, esta demostrando una actitud optimista.



Si usted está triste y decaída, esta demostrando una actitud de pesimismo.

Emprender significa iniciar, pasar de una idea a una acción, es hacer que las cosas sucedan.

“La vida es demasiado corta Como para pasar desapercibido, Debemos trascender, hacer cosas Grandes, dejar algo positivo”.²



Hoy es el mejor día de mi vida...
¡Mañana será mucho mejor!

“la verdadera actitud emprendedora es una constante búsqueda por la excelencia para lograr la más grande de las satisfacciones: la felicidad”.³

En distintas situaciones de crisis, las personas emprendedoras optan por actuar con mucha cautela, pero con decisión. Su vida tiene un solo propósito: producir para dar. Piensa que de lo contrario estaría siendo inútil, ya que todo gira en torno a una continua lucha.

A veces escuchamos comentarios de personas inconformes con su destino o “suerte”, pero el destino no existe, existen circunstancias, situaciones de vida favorables o desfavorables, pero que se sujeta a nuestra capacidad de elegir.

²Salvador Dalí, pintor

³Anzola Rojas, Sérvulo. Director del Programa “Emprendedor”, en México La Actitud emprendedora, McGraw-Hill, México DF-México, 1995

Simón Bolívar luchó por la independencia de Ecuador, Colombia, Venezuela, Perú y Bolivia; Mahatma Gañid, realizó una lucha sin armas, sin violencia, para conseguir la independencia de la India que estaba bajo el dominio Británico, Mons. Leonidas Proaño, luchó por el respeto a los derechos indígenas.



**Todos nacemos con las mismas posibilidades...
pero no con las mismas oportunidades.**

“Los verdaderamente emprendedores cultivan una actitud positiva frente a la vida, tienen mente de triunfador, saben que todo aquello que se proponen lo pueden conseguir”.

“Una verdadera actitud emprendedora exige un espíritu y mentalidad que hace que el hombre y la mujer no esperen, sino que actúen, que tomen sus propias decisiones”.

1. Espíritu Pionero = Actitud Emprendedora, mejorar la manera de hacer las cosas:
 1. Intuición = Acto de Fe
 2. Coraje = Fuerza de Voluntad
 3. Compromiso con el Tiempo = Mejora Continua



Factores

que motivan la actitud emprendedora

- a) Necesidad de triunfar, de logra cosas grandes.
- b) Necesidad de independencia y de autonomía.

2. .1 DESARROLLAR ESTRATEGIAS INTELIGENTES

Aprender a trabajar con la cabeza, así como aprendimos a trabajar con Las manos para ser más eficaces, coordinar mejor nuestras acciones, legislar positivamente y hasta producir más y mejor de lo que gastamos

2.1.1. Desarrollo del Pensamiento Lógico

Deducir las causas y consecuencias de sus actos, antes de hacerlas.

Por lo cual trabajamos:

- a) Sacando provecho de las oportunidades: Nada nos cae del cielo, todo debemos sembrarlo con esfuerzo y sacrificio. Todos nacemos con las mismas posibilidades...pero no con las mismas oportunidades.
- b) Fortaleciendo la organización.
- c) Implementando nuevas infraestructuras, sistemas y herramientas de trabajo.
- d) Accediendo a los nuevos medios y formas de producción
- e) Aumentando y variando la producción y los servicios.
- f) Desarrollando encadenamientos productivos.
- g) Tener capacidad de tomar decisiones: “justo a tiempo”
- h) Trabajando mano a mano mujeres y hombres, porque los dos tenemos los mismos derechos y capacidades

2.1.2. Administrar Estrategias:

Las oportunidades de crear valor están cambiando hacia la administración de estrategias sustentadas en el conocimiento que activan y dinamizan los activos intangibles como son:

- ✧ Relación con los clientes.
- ✧ Productos y servicios innovadores.
- ✧ Procesos operativos de calidad.
- ✧ Información tecnológica.
- ✧ Motivación de las personas.
- ✧ Destrezas y competencias de sus empleados.

A. Implementación de los Sistemas de Calidad:

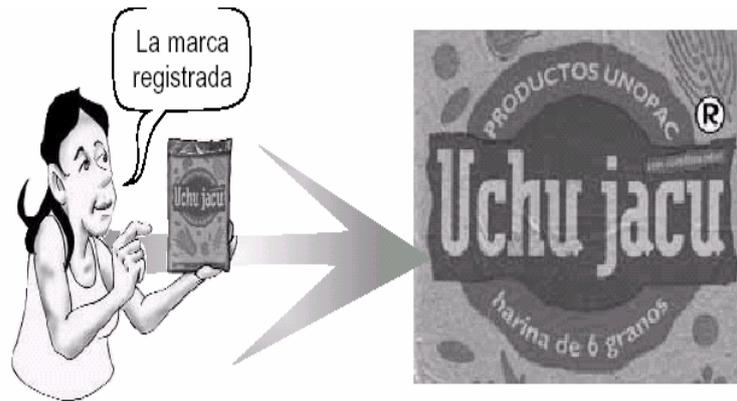
- Círculos de Calidad de Deming
- Kaisen

Un sistema de calidad, es un proceso de control para certificar que un producto o servicio, de consumo masivo, ha sido bien elaborado desde su fase inicial, en su fase media y en su fase final e inclusive una vez que se puso en el mercado y el cliente lo compró.

Existen alrededor de 14 sistemas de calidad reconocidos internacionalmente, como:

1. ISO 9000 = Sistema de Organización Internacional
2. HACCP = Control en el proceso de producción
3. BCS = Certificación de productos orgánicos
4. Natur Land = Certificación de Productos Naturales

En nuestro país podemos aplicar cualquiera de ellos, pero nuestra marca responsable es La INEN. que permite que nuestros productos puedan estar en el mercado.



Ahora veamos cómo podemos ir aplicando un sistema de calidad.

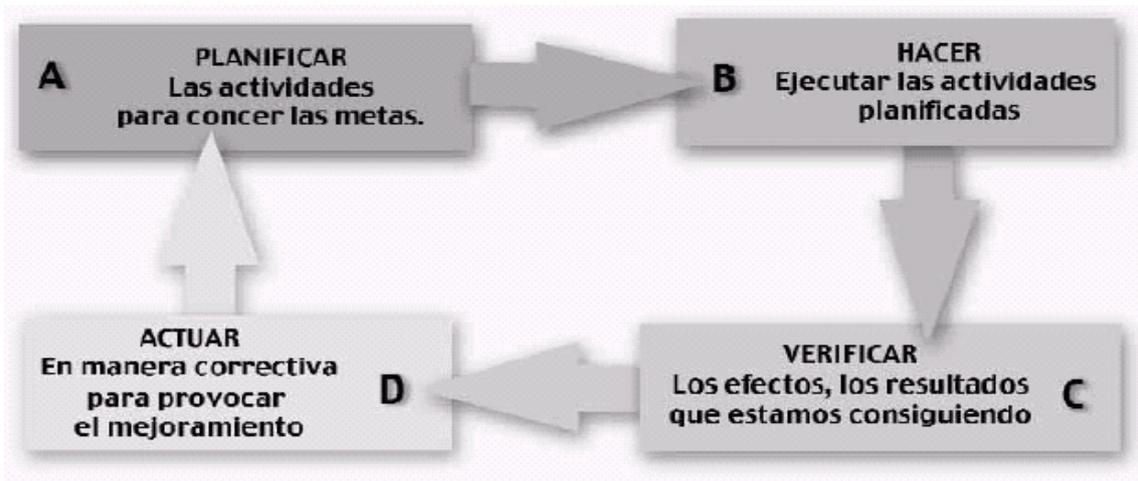
Ahora veamos cómo podemos ir aplicando un sistema de calidad.

B. El Ciclo de Calidad de Deming.

Este ciclo es trabajado principalmente a nivel de directivos y administración.



C. Ciclo de Planificación de Deming



PLANEAR

¿ QUÉ ? Vamos hacer. Qué objetivos se quiere lograr.	
¿ POR QUÉ ? Lo vamos hacer	
¿ QUIÉN ? Lo va a hacer	
¿ DÓNDE ? Lo va a hacer	
¿ CUÁNDO ? Lo va a hacer	
¿ CÓMO ? Lo va a hacer	
CUÁNTO ? Costos	

¡Compañeros!
nos ha ido bien con la venta del queso fresco y el andino... quiero proponerles introducir un queso tipo camembert...
para tener más que ofrecer y se aumenten los ingresos para la cooperativa, vendiendo más quesos.

D. Aplicar el Kaisen: Mejora Continua

Mejorar una décima del uno por ciento, cada día
- Mejorar 1/10 del 1% C/D

ACTIVIDADES

1. Realicemos los siguientes test's:

a. Emprendedor

b. Administrador

2. Conversemos sobre los siguientes temas:

- ☼ Una persona que nos ha llamado la atención por su actividad emprendedora.
- ☼ Qué actitudes emprendedoras necesitamos nosotros
- ☼ Qué actitudes emprendedoras necesita nuestra organización o empresa

3. Realicemos un plan empresarial según la Ruta de Calidad de

A) TEST DEL EMPRENDEDOR

Pon un o, subraya aquellas actitudes que tú tienes:

	SI	A VECES	NO
Características físicas:			
a) Fortaleza física			
b) Alto nivel energético.			
c) Capacidad de trabajo en cualquier circunstancia.			
Características intelectuales:			
a) Alto nivel intelectual.			
b) Creatividad e innovación.			
c) Capacidad de Análisis, conocimiento y experiencia.			
d) Capacidad para manejar conflictos y solucionar los problemas.			
Características de su comportamiento emprendedor:			
a) Liderazgo			
b) Fuerte capacidad de convencimiento			
c) Honestidad e integridad			
d) Tolerancia ante las presiones			
e) Buenas relaciones con las personas y con la naturaleza			
f) Compromiso total y perseverancia			
g) Orientación hacia metas específicas			
h) Confianza en sí mismo			
i) Atracción por los retos			
j) Capacidad de controlar su medio			
k) Capacidad de correr riesgos			
l) Capacidad de lograr sus propósitos			
m) Capacidad de tener una convicción firme			
n) Capacidad de ver siempre el lado bueno de las cosas			
o) Capacidad de aprender de los errores y las derrotas			
p) Capacidad de pensar en grande			
q) Capacidad de no usar excusas para no hacer las cosas			
r) Capacidad de reconocer los errores			
s) Capacidad de creer en sí mismo			
t) Capacidad de ser el primero en actuar sin esperar que le ordenen			
u) Capacidad de no desanimarse			
v) Capacidad de organizar su vida y ser autodisciplinado			

¿Cuántas actitudes emprendedoras son tuyas?

En la vida somos peregrinos. Estamos en ella por unos años. Dios nos ha dado dos hermosos regalos: nuestra vida y nuestro mundo, lo demás tenemos que ganarlo, esa es nuestra tarea.

“No cuentes los años que tienes por los que has vivido, cuéntalos por los que faltan por vivir, pues los vividos ya los tienes⁴”.

¿Qué Opinas sobre estas ideas?

⁴ Galileo Galilei, Astrofísico, condenado a morir quemado por defender la teoría de que la tierra gira alrededor del sol.

B) TEST DEL ADMINISTRADOR

Pon una SI A NO los elementos que en tu organización o empresa se cumple:

	SI	A VECES	NO
a) La productividad es el resultado de la calidad.			
b) El servicio al cliente es el principal objetivo del negocio.			
c) Mejora continuamente, es su política.			
d) Hace todo el esfuerzo que sea necesario.			
e) Existen muchas oportunidades.			
f) Lo que sucede a su alrededor es analizado cuidadosamente.			
g) La competencia aporta nuevas ideas.			
h) Piensa a corto y largo plazo, presente y futuro.			
i) El mercado avanza hasta el máximo potencial del negocio.			
j) Los productos son los más apropiados y con innovaciones.			
k) Sus líneas de acción están programadas.			
l) Su organización es clara y con líneas de autoridad.			
m) Los sistemas de control son diseñados de acuerdo a las necesidades del negocio.			
n) Los sistemas de evaluación son definidos y usados constantemente.			
o) Es tenaz, busca el crecimiento sostenible.			
p) Brinda oportunidad de trabajo para los que más necesitan.			
q) Énfasis en la creatividad.			
r) Los resultados son producto del trabajo en equipo			
s) Sabe cómo lograr la productividad.			
t) El servicio que realiza es realmente su negocio.			
u) Mejora continua de la calidad.			
v) Realiza los todos los esfuerzos			

UNIDAD 3

CALIDAD DE SERVICIOS

OBJETIVO

Mejorar la atención que brindamos a nuestros clientes.

1. CONSOLIDAR UNA ESTRUCTURA DE CALIDAD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

La clave es presentar al cliente algo óptimo y único en calidad y precio.

Tanto la calidad de los productos como
La calidad de los servicios es
Importantes para poder competir.

Por eso, cada empresa tiene su propia estrategia
Para hacerse conocer y atraer a los consumidores.

Al incrementar un sistema de calidad,
Se debe tener en cuenta la responsabilidad
De la gerencia, ya que debe proporcionar
Recursos suficientes y adecuados para
Iniciar **un programa de calidad**, y así dar
Importancia a la interacción con el cliente,
Ya que la evaluación de esta será la última
Medición de la calidad del bien o servicio.



Por ejemplo, Japón entendió que para abarcar mercados, la calidad de un producto debe ser accesible y justa para el comprador.



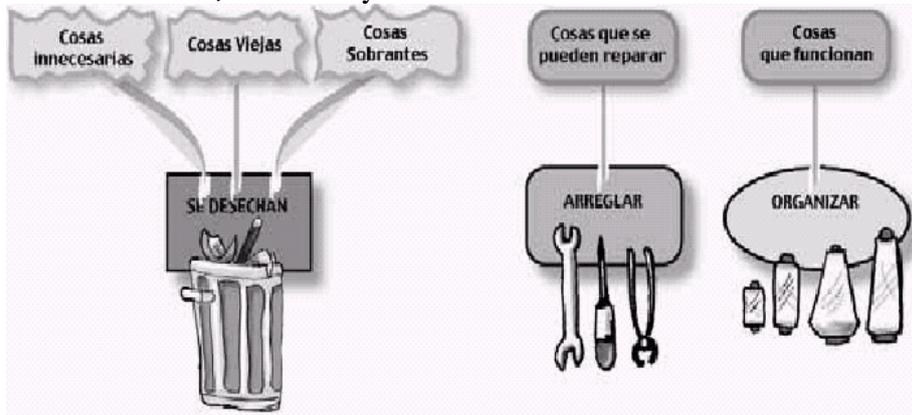
1. Clasificación
2. Organización
3. Limpieza
4. Estandarización
5. Disciplina
6. Buen Trato

1. Clasificar

Guardemos cada cosa en su lugar según el tiempo que las ocupamos.



Volver a revisar, clasificar y ordenar sus cosas:



2. Organizar

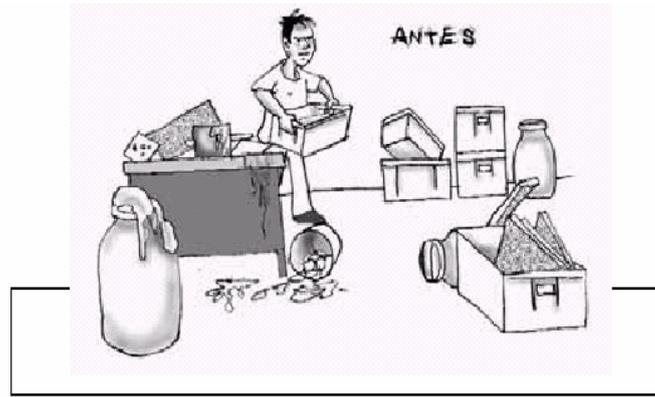
Así como la naturaleza está organizada armoniosamente, las personas también nos organizamos en grupos, en comunidades y, organizamos también nuestras cosas y nuestro tiempo.

- ⊙ Organicemos los lugares donde vamos a colocar las cosas;
- ⊙ Coloquemos nombres o signos para poder identificarlas;
- ⊙ Just in time: Justo a tiempo. Organice su tiempo, para el día, la semana, el mes...

3. Limpieza.

Aseo del lugar, de las herramientas, del equipo, del personal.

Necesitamos agua y jabón, escobas y esponjas de limpieza, saque el polvo y la suciedad de todos los rincones, que quede todo limpio.



El lugar más limpio es el que menos se ensucia

4 Estandarización.

Normalización de un tipo o modelo de servicio o producto indicando a todos el trabajo que se está haciendo y el resultado que se quiere alcanzar.



5 Disciplina.

Depende de la voluntad para actuar correctamente y exigirse a sí mismo en:

CUIDAR EL BIENESTAR PERSONAL	CUIDAR EL BIENESTAR EN EL LUGAR DE TRABAJO
Aseo y Alimentación personal. Ejercicio y Descanso adecuado. Actitud positiva y Vida equilibrada.	Iluminación adecuada. _ Control de ruidos fuertes y de la temperatura, _ Distribución adecuada de las áreas de trabajo _ Eliminación de malos olores. - Disponer de Servicios Higiénicos _ Eliminación de vibraciones.

	<ul style="list-style-type: none"> _ Disponer de un Botiquín de Primeros Auxilios. _ Servicio Técnico para mantenimiento y adecuaciones. _ Trabajo limpio, confortable y seguro. _ Ambiente agradable y efectivo. - Manejo de la basura - Cuidar del entorno ambiental
--	---

2. ESTRUCTURAR LA COMPETITIVIDAD

La competitividad es entendida como:

- ⊙ la capacidad de mantenerse en el mercado a nivel de todos sus competidores y, más aún superarlos.
- ⊙ Innovar o renovar nuestras ideas y actitudes hacia los demás.⁵
- ⊙ Progresar aún cuando estemos en crisis. Siempre hay una solución⁶
- ⊙ Estar bien informados sobre lo que esta sucediendo a nuestro alrededor.⁷
- ⊙ La calidad y la productividad son la mejor forma para ser competentes⁸, nunca nos falla y siempre produce ganancias⁹.
- ⊙ Control de la calidad¹⁰.

3. PROCESO OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Corresponden a disposiciones concretas del propósito y el alcance de las Actividades para satisfacer las necesidades del cliente.

Los procedimientos deben estar aprobados, ser accesibles y comprendidos por el personal.

3.1. Definir el Sistema de Prestación de Servicios

Que puede ser altamente mecanizado o personalizado. Mientras más definible sea el proceso, es mejor para la aplicación de principios estructurados.

La identificación de las metas para establecer la Satisfacción del cliente son:

- ⊙ Definición clara de las necesidades del cliente.
- ⊙ Evitar la insatisfacción del cliente.
- ⊙ Optimización de los costos para obtener la realización y comportamiento requerido.

3.2. Orientación al Cliente

Este es el objetivo principal, ya que mantener y aumentar el número de clientes es vital para seguir creciendo como negocio.

3.3. Responsabilidad de la Gerencia.

1. El papel del dirigente, esta relacionado con la capacidad de guiar una organización o empresa para que esta sea eficiente.

⁵ Drucker - Empresario Innovado.

⁶ Tom Peters - Thriving on Chaos

⁷ Philip Kotler - Más allá de la teoría Z

⁸ Edward Deming - Quality productivity and competitive position

⁹ James Harrington - The improvement process.

¹⁰ Keanu Mishawaka - What is total quality control.

2. El Dirigente debe revisar continua, formal e independientemente el sistema de calidad, para saber si es adecuado con las políticas de calidad. Las revisiones deben abarcar todas las fuentes de información como:
 - ❑ El resultado del análisis del comportamiento del servicio.
 - ❑ Los resultados de auditorias sobre la implementación y efectividad del sistema de calidad.
 - ❑ Las oportunidades de nuevas tecnologías y conceptos de calidad.

La Gerencia es responsable de establecer una Política de calidad para la Satisfacción del cliente, donde su éxito depende del compromiso en su ejecución especificando los siguientes puntos:

- ⊙ Grado y enfoque del servicio que va a proporcionar.
- ⊙ Imagen y reputación de la calidad.
- ⊙ Rol del personal responsable de implementar la calidad.



Para establecer un sistema de desarrollo hay que saber:

1. Ordenar las prioridades.
2. No delegar lo esencial, es mejor hacerlo personalmente.
3. Exigir que se cumplan las actividades.
4. Actuar rápido, no hacer esperar las soluciones
5. Informarse bien, no actuar sobre supuestos.
6. Saber perder, no querer tener siempre la razón.
7. Ser justo con todos y decidido en las propuestas y decisiones.

3.4. Control de Calidad

El control de calidad es un instrumento de mejoramiento para que el Servicio sea eficaz.

En ocasiones es posible efectuar una acción correctiva durante la prestación del servicio, pero no es posible influir en su calidad mientras este se esta dando, porque cualquier inconformidad del cliente es inmediata.

El control de calidad lo realiza cada responsable dentro de su campo de trabajo, revisando y mejorando la participación del personal, la productividad, el producto, el buen desempeño de los equipos y herramientas, el tiempo, el precio, el beneficio en función de su permanencia en el mercado.

Existen tres aspectos claves para el Control de la calidad:

1. Responsabilidad de la Gerencia.
2. Personal y Recursos.
3. Implementación del Sistema de Servicio.



3.5. Apoyo Sistemático

Hay que incorporar la calidad como elemento fundamental de trabajo en todos los aspectos, y que esté unida a la organización de alta gerencia. Para unir estos sistemas se involucra: comunicación, planeación estratégica, reconocimiento y Promoción.

3.6. Involucramiento

Todo el personal debe formar parte del concepto y la realización de la calidad. Los empleados deben tener espacios para contribuir al mejoramiento. Se ha de constituir equipos de trabajo que cubran varias funciones y sean responsables de diseñar y mejorar los procesos.

3.7. Seguimiento y Evaluación

La calidad debe ser mirada de manera científica y evaluada debidamente para controlar y verificar que el desarrollo de los programas esté bien orientado.

4. TRABAJAR CON PERSONAS MOTIVADAS, CAPACITADAS Y AMABLES

Para un mejor desempeño del personal la motivación es importante, por lo tanto la gerencia deberá:

Proporcionar un ambiente de trabajo que ayude a una relación laboral segura y eficiente, seleccionando al personal, según sus capacidades, para satisfacer necesidades específicas de trabajo, dando oportunidades de participar, reconociendo y recompensando el logro, dentro del cual se les haga sentir que existe la posibilidad de mejorar profesionalmente.

Asegurar la comprensión de las tareas que se van a realizar, además de evaluar permanentemente los factores que motivan al personal a entregar servicios de calidad.

4.1. Relaciones Humanas

Las personas sentimos, por naturaleza, La necesidad de relacionarnos con el Medio natural y social; para ello hemos Desarrollado formas de convivencia.

La mejor manera de convivir es con el Respeto a la dignidad humana, y por eso Existen las reglas de “Relaciones Humanas”. Un código donde se establecen Las normas de comportamiento en sociedad.

RELACION significa: **enlazar**, acortar Distancias, unir.
HUMANA, se refiere a la **persona**. Ser Inteligente y libre, capaz de adquirir y Reproducir conocimientos y sentimientos, Que se fortalecen gracias a **las formas de**



Comunicación y normas de comportamiento.

Una buena relación humana exige la Voluntad de aceptar y respetar a la otra Persona. Si lo conocemos bien, sabremos sobre Qué están fundamentadas nuestras Relaciones humanas.

4.2. La Comunicación

La comunicación está fundamentada en la confianza, en el común acuerdo entre el grupo social para poder entendernos mejor y llegar a acuerdos.

El personal encargado del servicio es el que está directamente relacionado con el cliente, por lo tanto debe tener los conocimientos y habilidades necesarias para comunicarse.

Deberá formar equipos de trabajo ya que es una forma efectiva de comunicarse, entregándole al personal la oportunidad de participar en la solución de los problemas.

La implementación de sistemas de información apropiados es una herramienta fundamental para que exista la comunicación en todos los niveles de gestión utilizando los siguientes métodos:

- ★ Información documentada.
- ★ Información de gerencia.
- ★ Reuniones permanentes.
- ★ Medios tecnológicos: Utilizar los Medios de Comunicación Social.

No es lo que se dice, sino cómo se dice...

4.3. Normas de Comportamiento.

Son actitudes que debemos mantener con el cliente y las personas que trabajan conmigo.

5.4. Apertura y Amabilidad

- Preocuparse de la persona, saludar, preguntar, conversar, dar
- confianza.
- Sentirse necesarios.

4.5. Respeto y Cordialidad

- ⊗ Escuchar con atención y sin interrumpir cuando la otra persona habla.
- ⊗ No engañar hay que hablar con la verdad.
- ⊗ No criticar. El chisme es como la termita dentro de la madera.
- ⊗ No insultar. Cuide su vocabulario, le hace perder el respeto.

4.6. Optimismo y Entusiasmo

_ Contagiar alegría y esperanza para despertar deseos de superación.

4.7. Iniciativa y Creatividad

- ⊗ Proponer actividades tratando de idear algo nuevo e incentivar a que
- ⊗ todos participen.
- ⊗ Dar el primer paso ante aquello que los demás se resisten hacer.

4.8. Responsabilidad y Compromiso

_ Hacer bien lo que tengamos que hacer ya que nuestro bienestar y el Bienestar de los demás están en nuestras manos.

EXIJAMOS

Que al entrar en su organización o empresa siempre haya una sonrisa, un gesto amable.

Frases como:

- ▶ Le puedo ayudar en algo.
- ▶ Estamos para servirle.
- ▶ Cuente con nosotros.
- ▶ Es un gusto atenderle.

No olvide que por un gracias no se cobra, pero se gana mucho



CONTESTE EL TELÉFONO

- ✓ Identificando el nombre de su organización o empresa y saludando.... Buenos Días.
- ✓ Pregúntele con quién habla y en qué puede atenderle.
- ✓ De información precisa y no haga esperar mucho tiempo.
- ✓ Si no tienen la respuesta en ese momento solicite el número de teléfono para devolverle la llamada lo más urgente posible.
- ✓ Mientras conteste, no se distraiga con otras cosas.

ACTIVIDADES

1. Reflexionar y decidir que estrategias de corrección y mejoramiento realizaría en su organización, tomando en cuenta el esquema siguiente:

Problemas que hay que eliminar de raíz

- _ Defectos de la estructura física.
- _ Fallas técnicas en equipos y herramientas.
- _ Errores humanos producidos por descuido, desinterés o cansancio.
- _ Problemas ambivalentes - que no son muy importantes
- _ Problemas hereditarios: desperdicios, quejas, reclamos.

Problemas que hay que disminuir _ Costos, el tiempo de entrega.

Problemas que hay que mejorar

- _ Los servicios, las ventas, la participación.
- _ El rendimiento y la rentabilidad.
- _ El nivel de satisfacción del cliente.

2. ¿Cómo está estructurada su organización o microempresa?

3. ¿Cuál es el rol del dirigente en su organización?

VOCABULARIO

Análogos: Semejantes.

Consolidar: Dar o adquirir firmeza o solidez.

Digitales: Relativo a los dedos.

Efectividad: Hacer efectivo, ejecutar, realizar, llevar a cabo.

Eficacia: Que tiene la virtud de producir el efecto deseado.

Eficiencia: Que tiene poder y facultad para obtener un efecto determinado.

Energético: Capacidad para obrar o producir efectos.

Estándares: Que se adaptan a unas formas establecidas o generalizadas.

Estandarización: Acción y efecto de estandarizar.

Hipótesis: Suposición de una cosa, sea posible o imposible, para sacar de ella una consecuencia.

Paradigma: Ejemplo que sirve de norma.

Pionero: Persona que inicia una actividad preparando el camino a los que vendrán después.

Políticas: Conjunto de las actividades con que se gobierna un estado y de los procedimientos gubernativos con que se tiende a alcanzar unos determinados fines.

Procedimientos: Métodos, operación o serie de operaciones con que se pretende obtener un resultado.

Sistemas: Conjunto ordenado de normas y procedimientos acerca de determinada materia.

Sistemático: Que sigue o se ajusta a un sistema.

BIBLIOGRAFÍA

Flor García, Gary. **Guía para crear y desarrollar su propia empresa**, Editorial Ecuador, Quito, 1999.

Anzola Rojas, Sérvulo. **La Actitud emprendedora**, McGraw-Hill, México DF-México, 1995.

Hinojosa, Luis. **“La persona que no necesita el FEPP,”** Centro de Espiritualidad Nueva vida, La Merced, Agosto, 2000.

Tonelo, José. **Código Ético**, Centro de espiritualidad Nueva Vida, La Merced, Agosto, 2000.

Ramírez Wiliam. Tríptico. **Salinas de Tomabela**. “Más cerca del cielo”, Imprefepp. Noviembre, 2000

Cámara de Industrias del Tungurahua, **Principios y Herramientas de la
Calidad Total**, Ambato, Septiembre de 1996.

Varios autores:

Kaannu Ishakawa - **What is total quality control.**

Edward Deming, **Quality productivity and competitive position,**

Ducker, **Impresario innovado**

Tom Peters, **Thriving on chaos**

Philip Kotler, **Más allá de la teoría Z**

James Harrington, **The improvement process**