

### Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

#### Ejercicio 1:

“Comida para perros”. Autor anónimo

Erase una empresa que quería producir la mejor comida para perros del mundo. Su comida para perros incorporaba lo último en nutrición animal. Se preparaba en modernísimas cocinas, totalmente automatizadas, y se envasaba de la misma forma. Se distribuía directamente mediante una extra-rápida red comercial, para mantener la comida fresca, a todos los supermercados del mundo. Para dar a conocer mejor su producto y aumentar sustancialmente las ventas, la empresa había preparado unos “spots” publicitarios galardonados con un premio internacional.

Por fin se lanzó el producto al mercado....y fracasó.

Entonces la empresa contrató a un “consulting” especializado en estudios de mercados internacionales para tratar de encontrar qué había fallado. Cuando el “consulting” terminó su informe, este consistía en una simple frase:

**“A los perros no les gusta”**

### Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

#### Ejercicio 2:

#### Lectura de “Juan de Mairena”. (Antonio Machado)

....Pero oiga usted, amigo Tortólez, lo que contaba mi maestro de un confitero andaluz muy descreído a quien quiso convertir un filósofo pragmatista a la religión de sus mayores.

- “ Si usted creyera en Dios, en un Juez Supremo que habría de pedirle a usted cuentas de sus actos, haría usted unos confites mucho mejores que esos que usted vende, y los haría mucho más baratos, y ganaría usted mucho dinero, porque aumentaría usted considerablemente su clientela. Le conviene a usted creer en Dios”

-“¿Pero Dios existe, señor doctor?”-preguntó el confitero-.

- “Eso es cuestión baladí-replicó el filósofo-. Lo importante es que usted crea en Dios.”

-“Pero ¿y si no puedo?”-volvió a preguntar el confitero-.

- “Tampoco eso tiene demasiada importancia. Basta con que usted quiera creer. Porque de ese modo, una de tres: o usted acaba por creer, o por creer que cree, lo cual viene a ser aproximadamente lo mismo, o, en último caso, trabaja usted en sus confituras como si creyera. Y siempre vendrá a resultar que usted mejora el género que vende, en beneficio de su clientela y el suyo propio.”

El confitero -contaba mi maestro- no fué del todo insensible a las razones del filósofo. “Vuelva usted por aquí -le dijo- dentro de unos días.”

Cuando volvió el filósofo encontró cambiada la muestra del confitero, que rezaba así: “Confitería de Ángel Martínez, proveedor de su Divina Majestad”.

Está bien. Pero conviene saber, amigo Mairena, si la calidad de los confites había mejorado.

La calidad de los confites, en efecto, no había mejorado. Pero esto es lo que decía el confitero a su amigo el filósofo:

- “Lo importante es que usted crea que ha mejorado, o que quiera usted creerlo, o, en último caso, que usted se coma estos confites y me los pague como si lo creyera.

Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

Ejercicio 3:

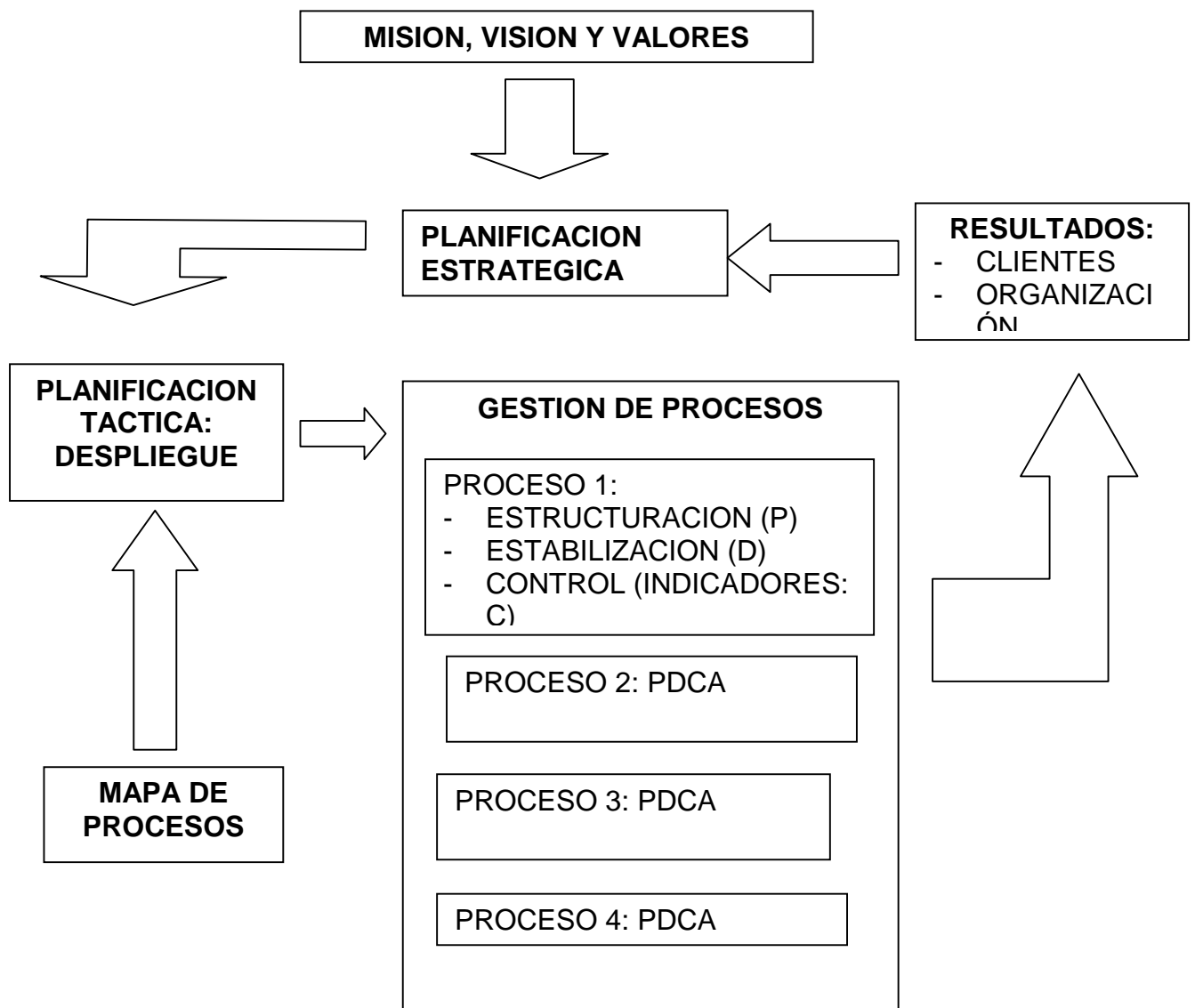
**EJERCICIO DEL “CONFITERO ANDALUZ”**  
Para trabajar sobre la orientación al cliente

	<b>DISCURSO</b>	<b>PRÁCTICAS</b>
<b>A CREER EN EL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización debe trabajar <u>desde el usuario</u> (<i>¿qué podemos hacer juntos tú y yo?</i>)</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El cliente forma parte de la organización</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>
<b>B CREER QUE SE CREE EN EL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización trabaja <u>para</u> el usuario (<i>¿qué podemos hacer por usted?</i>)</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización establece procedimientos para la escucha del cliente.</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>
<b>C ACTUAR COMO SI SE CREYERA EN EL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización trabaja (opera) <u>en</u> el usuario</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación asimétrica profesional – cliente</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>
<b>D NO CREER EN EL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización trabaja <u>a</u> <u>pesar</u> del usuario</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La organización establece procedimientos para “defenderse” del cliente</li> <li>- ...</li> <li>-</li> </ul>

Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

Ejercicio 4:

**GESTION POR PROCESOS**



Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

### Ejercicio 5:

#### Ejemplo Procesos Plataforma ONG

Clasificaciones tipos de proceso: Estratégico, Clave y Soporte

LISTADO DE PROCESOS	TIPO DE PROCESO
Gestión de subvenciones del IRPF	
Organización de Jornadas	
Contabilidad	
Diseñar el Plan Estratégico	
Curso de Formación para beneficiarios	
Formación para los trabajadores de la plataforma	
Convocatoria de Asamblea	
Gestión de compras	
Elaboración del presupuesto Anual.	
Actualización de la página web	

Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

**Ejercicio 6:**

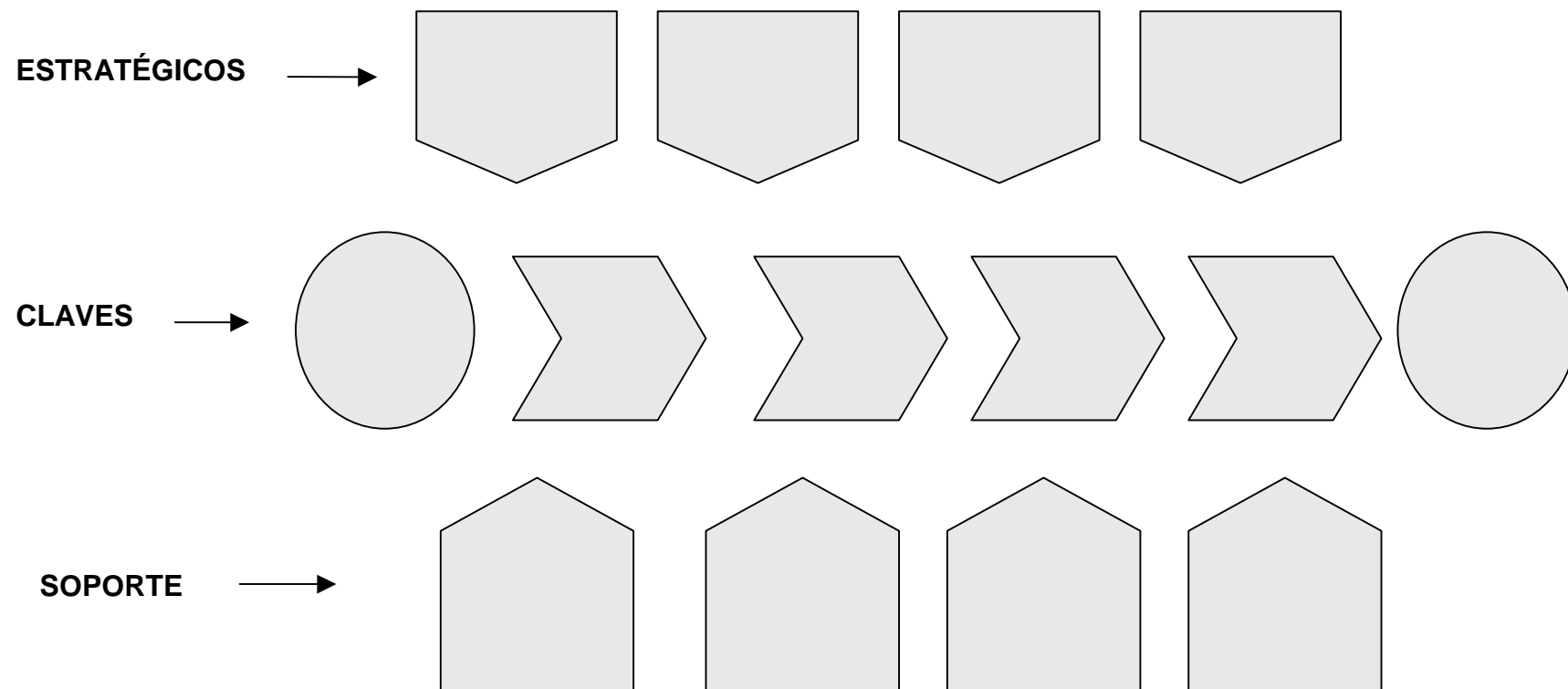
**Hoja de trabajo sobre diseño de procesos**

<b>ELEMENTOS DEL PROCESO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Nombre</b>	
<b>Razón de Ser o Misión</b>	
<b>Responsable</b>	
<b>Clientes</b>	
<b>Proveedores</b>	
<b>Recursos y guías</b>	
<b>Entradas</b>	
<b>Salida o Resultado</b>	
<b>Inicio del proceso</b>	
<b>Final</b>	
<b>Fases o subprocesos</b>	
<b>Objetivos</b>	
<b>Indicadores de evaluación</b>	

Unidad 3 : Principios de Calidad, Clientes, Procesos y Resultados

Ejercicio 7:

FICHA MAPA DE PROCESOS



## FICHA DE PROCESOS FORMATO GRÁFICOS

