

Nombre del alumno: Ana yeli Hernández Pérez

Nombre del profesor: Myreille Erendida Rodríguez

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo:

Comitán de Domínguez Chiapas a 09 de febrero 2021

Calidad en los servicios

Indicadores

Es una

Herramienta para controlar la calidad de los servicios y productos.

-Generales
-específicos
-ponderados

Compuesta por

los

existen

ISOTOOLS

Es aquella

Facilita la selección e implementación de indicadores de calidad

Es decir

Es construido con información cualitativa, no obstante y de modo creciente, se usa indicadores cualitativos.

Que son

- Indicadores de gestión
- Indicadores de resultado producto
- Indicadores de efecto
- Indicadores de impacto

Como

5 ejemplos de indicadores de calidad

- Cobertura
- Eficacia
- Valoración de ventas
- Satisfacción del cliente
- competitividad

Obtención de las necesidades y explicativos a los usuarios

Formado por

Las

Técnicas para fomentar la participación

nos

Facilita el desarrollo para la confianza

También

Ayuda a compartir conocimientos, motiva y facilita la convivencia

Es una

Técnica dirigida a la animación y calentamiento del grupo

Técnicas de grupo

Algunas

- El regalo de la alegría
- Discusión dirigida
- Seminario
- Philips 6/6
- Tormenta de ideas
- Técnica de grupos

Técnicas de organización

Ayuda

Análisis de la realidad, detección de necesidades, formulación de objetivos, metodología, y búsqueda de recursos.

son

- Integración de un grupo hostil
- El pueblo necesita
- Solución creativa de un problema

La

Encuesta

Es

Método de investigación y recopilación de datos

Existen

Tipos de encuesta son: telefónica. Correo, encuesta en papel, encuesta en online, personales

Quienes

Realizan la encuesta es el entrevistador y entrevistado

Bibliografía

sureste, u. d. (2021). *calidad en los servicios*. mexico: UDS.