

SUPERNOTAS:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

LIC. JEZABEL IVONNE SILVESTRE MONTEJO

PRESENTA EL ALUMNO:

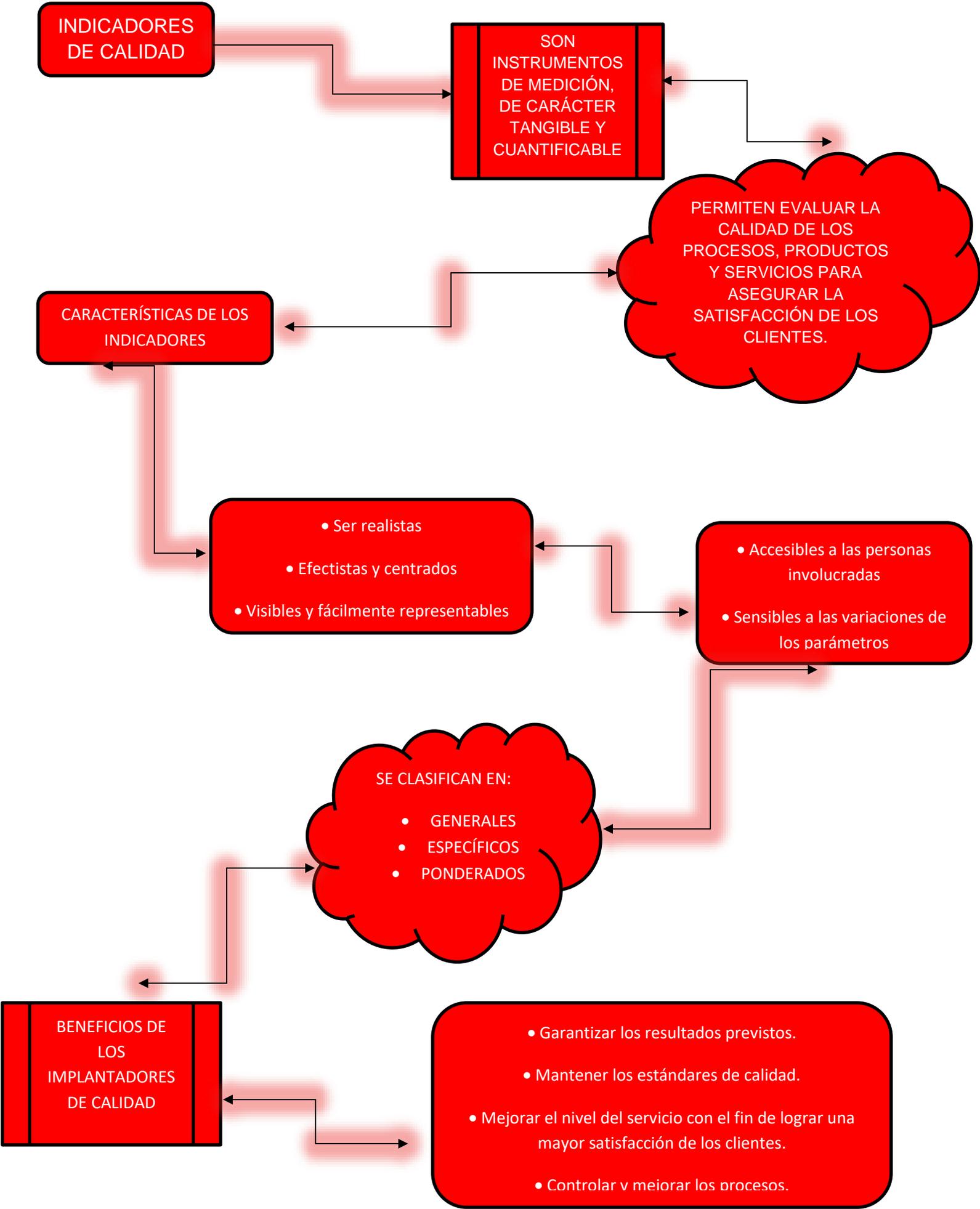
Anel Del Rocío Gordillo Domínguez

GRUPO, CUATRIMESTRE y MODALIDAD:

**8vo. Cuatrimestre “A” Trabajo Social
Semiescolarizado**

Frontera Comalapa, Chiapas

08 de Abril de 2021.



INDICADORES DE CALIDAD

SON INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, DE CARÁCTER TANGIBLE Y CUANTIFICABLE

PERMITEN EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

- Ser realistas
- Efectistas y centrados
- Visibles y fácilmente representables

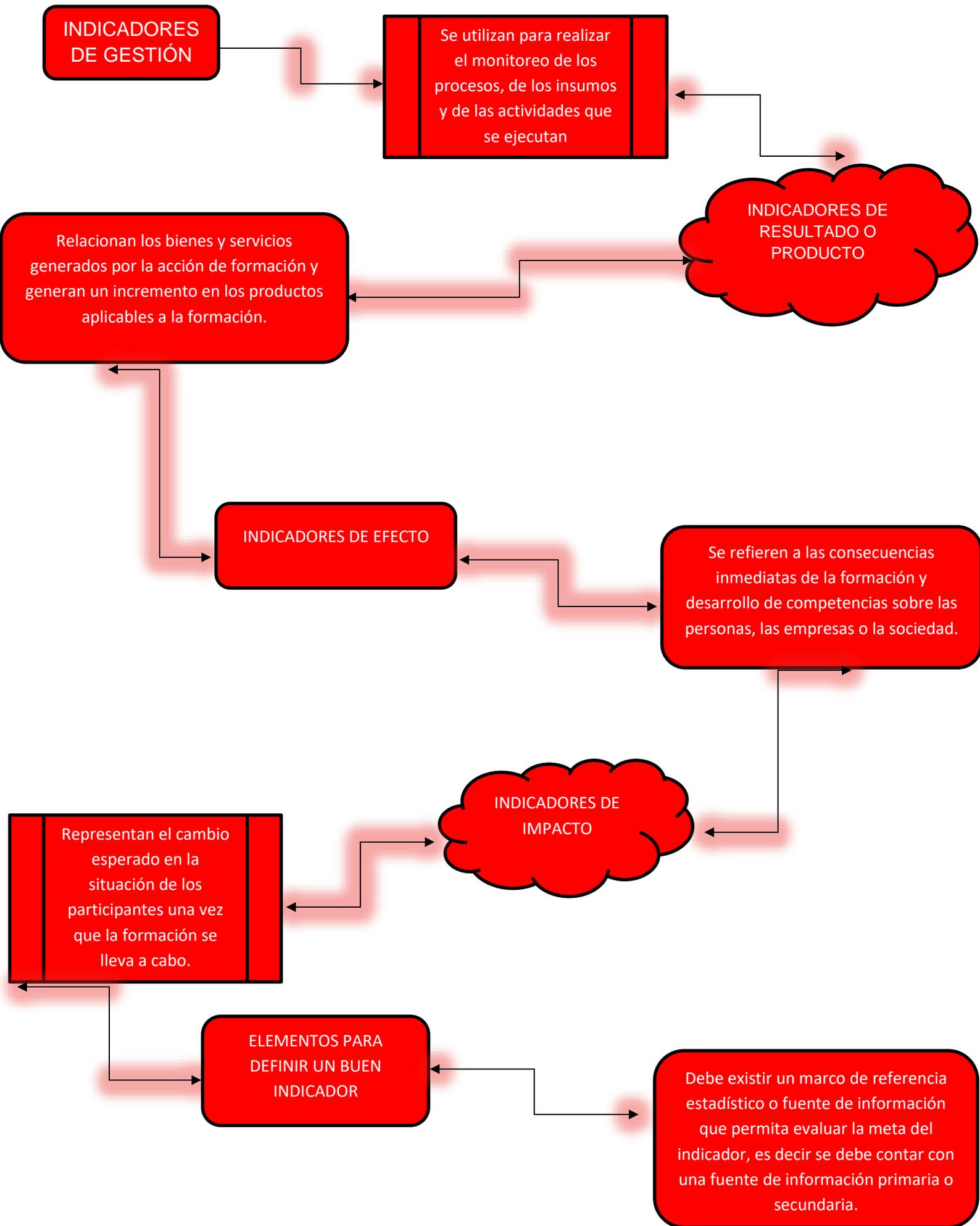
- Accesibles a las personas involucradas
- Sensibles a las variaciones de los parámetros

SE CLASIFICAN EN:

- GENERALES
- ESPECÍFICOS
- PONDERADOS

BENEFICIOS DE LOS IMPLANTADORES DE CALIDAD

- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- Controlar v mejorar los procesos.



TÉCNICAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN

- EL REGALO DE LA ALEGRÍA
- Objetivo: Promover un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo. Dar y recibir un feedback positivo en ambiente grupal.

SEMINARIO

No recibe información ya elaborada, sino que debe investigar y estudiar el tema en reuniones, presentando al final un informe con los datos obtenidos.

DISCUSIÓN DIRIGIDA

Consiste en un intercambio de ideas entre varios participantes que previamente han trabajado sobre un tema que puede analizarse desde distintas posiciones.

PHILLIPS 6/6

Se divide al grupo en subgrupos de, como máximo, seis componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.

TORMENTA DE IDEAS O BRAINSTORMING

Es una técnica en la que los participantes expresan con absoluta libertad todo lo que se les ocurra a propósito de un tema o como solución a un problema.

TÉCNICA DE GRUPO NOMINAL

Los miembros del grupo interaccionan muy poco y aportan sus decisiones de manera individual

TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN

MIREMOS MÁS ALLÁ

Apoyar a un grupo a organizarse, ordenar y planificar su trabajo a la hora de ejecutar actividades concretas

LA BARAJA DE LA PLANIFICACIÓN

Conocer y ordenar los pasos que deben seguirse en un proceso de planificación en un plan de trabajo concreto.

RECONSTRUCCIÓN

Analizar la capacidad de organización de un grupo y analiza el papel del liderazgo en el trabajo.