



DIOS LA BENDIGA

Nombre de alumno:

Merary Asurym López Roblero

Nombre del profesor: Jezabel Ivonne Silvestre

Nombre del trabajo: super notas

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: "A"

NUEVO AMATENANGO DE LA FRA CHIS 11 de abril 2021



INDICADORES

Son una herramienta para controlar la calidad de los procesos

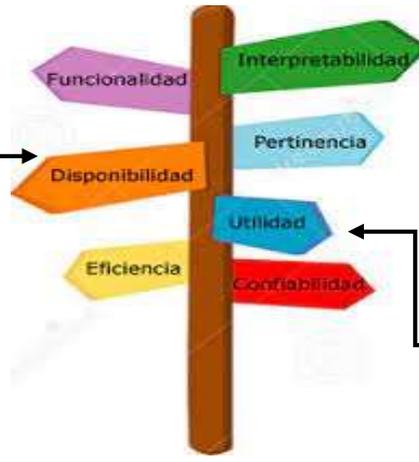


son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

1: Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
2: Ser realistas
3: Accesibles a las personas involucradas

4: Sencillos de calcular y gestionar
5: Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación
6: Sensibles a las variaciones de los parámetros



CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Y SE CLASIFICAN EN
1: GENERALES
2: ESPECÍFICOS
3: PONDERADOS



Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica.

Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global

Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.

DIFERENTES TIPOS DE INDICADORES

Indicadores de gestión utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa



Indicadores de efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias



Indicadores de resultado o producto: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación

Indicadores de impacto: Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo

ELEMENTOS PARA DEFINIR UN BUEN INDICADOR

Lo más importante es precisar el objetivo. Debe existir un marco de referencia estadístico o fuente de información que permita evaluar la meta del indicador

TÉCNICAS DE GRUPO PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN

La participación de los componentes de un grupo es una estrategia que facilita el desarrollo de un clima de confianza, despierta el interés por el trabajo en grupo, ayuda a compartir los conocimientos, los motiva y facilita la convivencia.

TÉCNICAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN

EL REGALO DE LA ALEGRÍA
DISCUSIÓN DIRIGIDA
SEMINARIO
PHILLIPS 6/6
TORMENTA DE IDEAS O BRAINSTORMING
TÉCNICA DE GRUPO NOMINAL.

El regalo de la alegría. Promover un clima de confianza personal, de valoración de las personas y de estímulo positivo del grupo

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

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.

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

