
GESTIÓN DE CALIDAD PRODUCIDA

— Gestión de la operación —

MEDICIONES CALIDAD RECEPTIVO

CALIDAD PRODUCIDA

- Registro de Valoraciones Internas
- Evaluación de Calidad Producida
Cálculo de indicadores por componente de la operación (Prestación Concreta, Programa, Participantes)

CALIDAD PERCIBIDA

- Registro de Valoraciones
- Último Mojito
 - Otros Testimonios (*mensajes, llamadas*)

Medición Indirecta:
Requiere Métodos y sistema

CONTROL DEL PROCESO

Evaluación de la Organización

- Medición de la definición de los procesos
- Evaluación de su aplicación

CALIDAD DESEADA DEL PRODUCTO

- Definición de Atributos
- Control de Componentes en desarrollo: RI, Plantilla Prestación, Productos

Para completar mediciones se requiere:

- Registrar Valoraciones
- Analizar Reclamaciones
- Analizar los testimonios

Medición Directa:
Ajustar Normas

MEDICIONES DIRECTAS

Indicadores Directos

- Quejas o reclamaciones recibidas.
- Entrevista de salida.
- Encuestas de **satisfacción**.



MEDICIONES INDIRECTAS

Usando indicadores indirectos

Sin preguntar directamente al cliente, sino a partir de atributos de proceso

- Indicadores comerciales (fidelidad de clientes, negocios nuevos y perdidos, cumplimiento de plazos de entrega,...).
- Índices de defectos o rechazos.

Estimaciones de Resultados Globales

A partir de mediciones de cada ejecución.

$\bar{x}$ PROMEDIO

% PORCIENTO

MEDICIONES DIRECTAS O INDIRECTAS DE CALIDAD PERCIBIDA

ACTIVIDADES DE MEDICIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA

Proveer al receptivo una mirada objetiva sobre la calidad de las operaciones realizadas

- **Valoraciones de las Prestaciones**
 - Registro en cada prestación de operación ejecutada
 - Vista de las valoraciones de un programa
- **Resumen del viaje**
Valoración Global del viaje

REVISIÓN DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN

REVISIÓN DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Abrir: Valoraciones

[C0174-G] Apartamento independiente - Epoca - Classique - Destyle - Standard [Habana Vieja]

Rol	Viajero	Prestación preferida	☐
Evaluación	★★★★☆		
Testimonio	La habitación era muy pequeña.		
Análisis	La habitación era muy pequeña.		
Problemas			
Oportunidades de mejora			

Cerrar

Precio usuario:

0 | Precio sistema: -



02 días,comenzando desde: 06/11/2019 16:00

Unidad de consumo 1 Viajeros 2

Propiedades Atributos adicionales Viajeros Localización Descripción **Valoraciones**

Análisis	Rol	Evaluación	Problemas
La habitación era muy pequeña.	Viajero	★★★★☆	

Evaluación de calidad de programas

Mediciones Indirectas

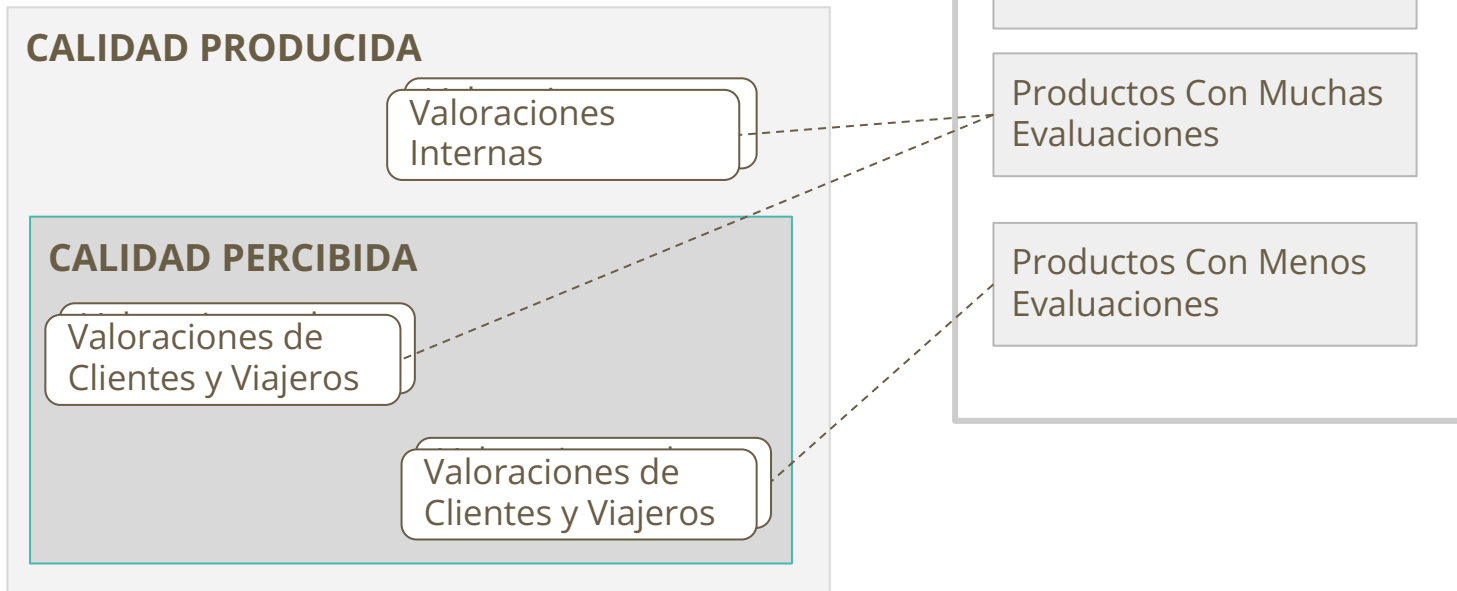
Evaluación de calidad de programas

- Por Coordinador
- Por Responsable de Ejecución

CONSIDERACIONES DE MEDICIÓN INDIRECTA RECEPTIVO

La muestra actual está condicionada a lo que resalta en el último mojito.

Puede haber productos sin evaluación: Por no ejecución o no evaluación negativa ni destacada.



INFORME DE CALIDAD PARA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN

REPORTE DE CALIDAD PRODUCIDA DEL PROGRAMA

Contiene:

- Datos generales: Fecha de emisión del reporte, Nombre del programa, Fecha de inicio, Fecha de fin y Duración del programa
- Calidad promedio producida del programa
- Análisis del conserje (campo resumen del viaje del programa)
- Prestaciones con máxima evaluación
- Prestaciones marcadas como preferidas
- La lista de las prestaciones con problemas registrados en las valoraciones

Este reporte se nutre de todas las valoraciones relacionadas con el programa de operación

REPORTE DE INFORME DE CALIDAD PRODUCIDA DE PROGRAMA

Cuba Autrement - Emilie BERNARD x2 - AVRIL 20223 / CBA - Cuba Autrement - Emilie BERNARD x 2 - Avril 2022

Editar

+ Crear

Imprimir

Acción

Programa de viajero

Informe de calidad producida

PROGRAMA DE COORDINACION

Completamente facturado

OP1851 : CBA Cuba Autrement - Emilie BERNARD x 2 - Avril 2022

Cliente	Destino World SARL
Fecha inicial	02/04/2022
Fecha finalización	14/04/2022
Servicio VIP	No requerido
Dossier	Cuba Autrement - "Emilie BERNARD"
Moneda	EUR

Prestaciones

Perfil del viaje

Comercial

Compañía que emite

Camille Esteoule-E

DESTINO CUBA

Genera el Informe de calidad producida del programa. Se tienen en cuenta las valoraciones emitidas por todos los roles

Destino World SARL
17, rue de la Croix du Poy, 39210 Baume
les Messieurs, Francia**Informe de calidad**

Fecha de emisión: 05/04/2023

Cuba Autrement - Emilie BERNARD x 2 - Avril 2022

Fecha de inicio: 02/04/2022 **Fecha de fin:** 14/04/2022 **Duración:** 12 días **Evaluación de calidad del programa:** 3.0 / 4**Análisis del conserje:**

Estos clientes eran una pareja joven . Se marcharon de cuba satisfechos de su viaje y los servicios de la agencia. Destacan el papel de su vendedora Camille siempre atenta y lista para satisfacer sus inquietudes y demandas .Apreciaron la gentileza y respeto de los cubanos hacia los turistas,

Prestaciones con máxima evaluación:

Assistance base Autrement [La Habana]
Cienfuegos Autrement
La Havane Autrement
Viñales Panoramique
Casa Particular - Shoppy - Superieur - Destyle - Standard [Trinidad]
Circuit Guide - Chauffeur - Autrement [La Habana]
Transfert Varadero hotel - Habana hotel
Hostal Encanto - Epoca - Superieur - Standard [Cienfuegos]

Prestaciones marcadas como preferidas:

La Havane Autrement

Lista de problemas:

PRESTACIÓN	PROBLEMAS
Hostal Encanto - Epoca - Superieur - Destyle - Standard [Habana Vieja]	Poor ratings service Partially delivered service

REPORTE DE INFORME DE CALIDAD PRODUCIDA DE PROGRAMA

- Se genera en el Idioma del usuario logueado al ejecutar la acción, utilizando la plantilla de documento externo de la Compañía por donde se cobra el programa.
- Se tienen en cuenta todas las valoraciones realizadas al programa

INDICADORES CALIDAD PRODUCIDA DE PROGRAMAS EN OPERACIÓN

- **Calidad promedio producida del programa:** promedio de las valoraciones de las prestaciones del programa/prestaciones valoradas de un programa.
- **Cantidad de problemas de calidad:** se cuentan los problemas seleccionados en cada valoración emitida para cada prestación
- **Cantidad de prestaciones preferidas:** Se cuentan las prestaciones del programa en donde haya al menos 1 valoración que se haya marcado como prestación preferida.

NOMENCLADORES Y PERMISOS

Lista de Problemas

Lista de Roles

PERMISO DE ADMIN DE OPERACIÓN - GESTIÓN DE NOMENCLADORES



Acceder al registro de Roles y Problemas de Calidad
Acceden los usuarios con permiso de administrador de calidad

El rol de Administrador de Calidad se le asigna a los usuarios que por su función deben configurar los nomencladores de Calidad.

PROBLEMAS DE CALIDAD

Mala relación calidad/precio

Los clientes tienen la percepción de mala relación Calidad/Precio con relación al servicio brindado.

Cargos adicionales

Durante la ejecución del servicio se presentaron cargos adicionales no planificados.

Rotura de recursos

El cliente rompió recursos de infraestructura empleados en la prestación.

Viajero problemático

Viajero con problemas de personalidad o comportamiento.

Accidente

El viajero tuvo un accidente durante la ejecución de una prestación.

Buscar: Problemas

 Filtros Agrupar Por Favoritos

Nombre

servicio no entregado
Servicio reemplazado por el prestatario
Prestation entregada parcialmente
Servicio realizado con retraso
Servicio realizado con antelación
Servicio sin respetar la duración prevista
Servicio calificado de malo
Servicio mal descrito por producción
Servicio mal explicado en la venta.
Servicio mal explicado en conserjería.
Servicio incomprendido por los viajeros
Mala gestion de Reservacion al moment de la solicitud
Mala gestion de Compra al momento de la confirmacion
Mauvaise gestion du paiement fournisseur
Mala gestion de Ejecucion al momento de la verificacion
Percepción de mala relación calidad/precio
Cargos adicionales no planificados
Ruptura de recursos de infraestructura
Viajero problemático
Accidente del viajero
Fallecimiento del viajero
Afectación a la salud de los viajeros

Problemas según metodología

NOMENCLADOR: Problemas de calidad

The screenshot shows a web application interface for managing quality problems. At the top left, there is a panel titled 'Problemas de calidad' with buttons for '+ Crear' and 'Importar'. Below this is a list of quality problem types, each with a checkbox: 'Nombre', 'Servicio no ejecutado', 'Service replaced by the host', 'Partially delivered service', and 'Service performed late'. A green arrow points from the 'Servicio no ejecutado' option in this list to the 'Servicio no ejecutado' entry in the main form below. The main form has a purple header bar with 'Operación' and tabs for 'Dossier' and 'Configuración'. On the right of the header bar are icons for notifications (2) and messages (13), and a dropdown for 'DESTINO CUBA'. The main content area is titled 'Problemas de calidad / Servicio no ejecutado' and contains buttons for '✓ Guardar' and '✗ Descartar'. Below these are input fields for 'Nombre' and 'Descripción'. The 'Nombre' field contains the text 'Servicio no ejecutado' and is highlighted with a blue background. A green arrow points from a text box to this field. The 'Descripción' field is empty. In the top right corner of the main content area, there is a pagination indicator '1 / 31' and navigation arrows. A green arrow points from another text box to the 'Nombre' field.

Problemas de calidad

+ Crear Importar

☐ Nombre

☐ Servicio no ejecutado

☐ Service replaced by the host

☐ Partially delivered service

☐ Service performed late

Operación Dossier Configuración

Problemas de calidad / Servicio no ejecutado

✓ Guardar ✗ Descartar

Nombre

Servicio no ejecutado

Descripción

1 / 31

El nomenclador tiene nombre y descripción.
La descripción del problema no requiere traducción pues es de uso interno del equipo.

El Nombre del problema es traducible
pues pudiera desearse usar en los reportes a algunos clientes.

NOMENCLADOR: Roles de registro de valoración

The screenshot shows a web application interface for managing roles. At the top, a panel titled 'Roles de registro valoración' contains '+ Crear' and 'Importar' buttons. Below this is a list of roles: Rol, Viajero, Prestatario, Proveedor, and Conserje, each with an unchecked checkbox. A green curved arrow points from the 'Viajero' role in this list to the 'Viajero' role in the detailed view below. The detailed view, titled 'Roles de registro valoración / Viajero', includes 'Guardar' and 'Descartar' buttons. It features a 'Rol' field with 'Viajero' selected, a 'Description' text area, and an 'Evaluador de calidad percibida' checkbox which is checked. Two teal callout boxes provide instructions: one points to the 'Viajero' role name, stating it is translatable for reports, and the other points to the checked checkbox, stating it should be marked when the role provides perceived quality ratings. A pagination control shows '1 / 12'.

Roles de registro valoración

+ Crear Importar

☐ Rol

☐ Viajero

☐ Prestatario

☐ Proveedor

☐ Conserje

Roles de registro valoración / Viajero

✓ Guardar ✕ Descartar

1 / 12 < >

Rol

Descripción

Evaluador de calidad percibida ☒

El nombre del rol es traducible
Para usarse en algunos reportes

Marcar casilla cuando el rol provee valoraciones
de calidad percibida

[~°/~]

merchise

A U T R E M E N T

www.merchise.org

VISTAS DE ANÁLISIS CALIDAD DE PROGRAMAS

Resultados de Calidad por Roles

Agrupar por los roles de gestión del programa

- Coordinador
- Responsable de Ejecución
- Vendedor

Resultados de Calidad por Periodos de ejecución

- Agrupar por Fecha de Cierre

Datos por defecto

Agrupado por Trimestre en las columnas y por coordinador en las filas

Atributos Indicadores de

Búsquedas rápidas

Por los roles de gestión del programa: Coordinador, Responsable de Ejecución, Vendedor

Filtros predefinidos:

- Programas de los últimos tres meses: Fecha de ejecución en los últimos 3 meses a partir de la fecha actual

VISTAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD DE PROGRAMAS

Evaluación de calidad de Prestaciones

Mediciones Indirectas

Prestaciones con mayor afectación

Prestaciones con la mayor cantidad de evaluaciones negativas

Problemas con mayor incidencia

Lista de los problemas que más veces se han mencionado. Puede incluir la cifra de prestaciones afectadas.
