
REGISTRO DE VALORACIONES

— Medición del último mojito y
Valoraciones de prestaciones —

REGISTRO DE VALORACIONES

Mediciones Directas y
estimación de indicadores
Globales

Norma Medición
Ejecución: Valoración
Prestación Concreta

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

DEFINICIÓN DE UNA VALORACIÓN

Opinión expresada por un participante en la operación sobre la calidad con que se ejecutó una prestación concreta.

La valoración de registra para una prestación específica

Cuando se recibe una comunicación (mensaje de texto, llamada o conversación directa sobre un viaje a menudo se habla de varias prestaciones, y se emiten criterios sobre los servicios.

Este mensaje original, se considera un Testimonio.

El colaborador debe identificar en el testimonio cuales son las prestaciones solicitadas

¿CUÁNDO SE REGISTRAN LAS VALORACIONES?

En cualquier momento durante una operación

Los colaboradores internos que participan pueden recibir testimonios de los viajeros, clientes, proveedores y prestatarios.

El que reciba un testimonio debe registrarlo en la prestación correspondiente.

REVISIÓN DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Abrir: Valoraciones

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

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

Cerrar

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	★★★★☆	

Precio usuario:

0 | Precio sistema: -



REGISTRO DE UNA VALORACIÓN DE UNA PRESTACIÓN

- **Rol del participante** que emitió la valoración (no necesariamente es el que la registra).
- **Evaluación:** valor asignado por el participante a la calidad de la prestación.
- **Prestación preferida:** declaración del viajero sobre preferencia de esta prestación.
- **Testimonio:** declaración del participante sobre los hechos y sus opiniones al respecto
- **Problemas:** categoría de los hechos implicados en el testimonio.
- **Análisis:** examen de los hechos ocurridos para determinar sus causas, características, estado y acciones realizadas al respecto.
- **Oportunidades de mejora:** aspectos de la prestación que pueden o deben ser mejorados.

REGISTRO DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN

Seleccionar participante de la operación que emite la valoración

Introducir el testimonio sobre el hecho ocurrido

CrearValoraciones

Nombre

[C0174-G] Apartamento independiente - Epoca - Classique - Destyle - Standard [Ha...

Rol

Evaluación

Testimonio

Análisis

Problemas

Oportunidades de mejora



Análisis de los hechos ocurridos

Click para evaluar

Categorizar el problema ocurrido

○ 1 semana 2 días ,comenzando desde: 07/11/2019 16:00



Sugerencias para mejorar la prestación

Registrar Valoración

○ 5 horas ,comenzando desde: 08/11/2019 11:00



OP_R0111: Berlina Premium - Autrement [La Habana]

🚗 Transporte / Renta de auto

📅 Consumo: 1 False ✓

OP_A0118: Sendero San Vicente al Capón

🏃 Actividad / Deporte

📅 Consumo: 1 Mini grupo privado (alrededor de 6 pax) ✓

MARCAR EN VALORACIÓN PRESTACIÓN PREFERIDA

Calificación

Nombre

[S0431] Assistance base Autrement [La Habana]

Rol

Viajero

Evaluación

★★★★

Prestación preferida

☒

Testimonio

Análisis

Problemas

Oportunidades de mejora

✓ Guardar

✗ Descartar

Permitir marcar la prestación como preferida. Se le permitirá marcarlo como preferida si la evaluación tiene como puntuación 3 o 4. Para valoraciones con puntaje inferior no se muestra este campo

SELECCIÓN DE UN PROBLEMA SI LA EVALUACIÓN NO ES MÁXIMA

 **Calificación**

Nombre
[S0431] Assistance base Autrement [La Habana]

Rol
Viajero 

Evaluación


Testimonio

Análisis

Problemas
Partially delivered service 

Oportunidades de mejora

 Guardar  Descartar

En el registro de una valoración si la evaluación no es máxima es requerido seleccionar al menos un problema.

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

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.

NOMENCLADOR: Problemas de calidad

The screenshot shows a web application interface for managing quality problems. At the top left, a panel titled 'Problemas de calidad' contains a '+ Crear' button and an 'Importar' button. Below these 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 curved arrow points from the 'Servicio no ejecutado' option in this list to the 'Servicio no ejecutado' text in the 'Nombre' field of 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 menu for 'DESTINO CUBA' with 'Administrator' selected. Below the header bar, the breadcrumb 'Problemas de calidad / Servicio no ejecutado' is shown, followed by '✓ Guardar' and '✗ Descartar' buttons. The main form area has two fields: 'Nombre' and 'Descripción'. The 'Nombre' field contains the text 'Servicio no ejecutado' and is highlighted with a light 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 form area, there is a pagination indicator '1 / 31' and navigation arrows. Two green text boxes with arrows provide additional context: one points to the 'Servicio no ejecutado' text in the 'Nombre' field, and the other points to the 'Nombre' field label.

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

1 / 31 < >

Nombre

Descripción

Servicio no ejecutado

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 image shows a web application interface for managing roles. It is divided into two main sections. The top section, titled 'Roles de registro valoración', contains a '+ Crear' button and an 'Importar' button. Below these are five roles listed with checkboxes: 'Rol', 'Viajero', 'Prestatario', 'Proveedor', and 'Conserje'. A green curved arrow points from the 'Viajero' role in this list to the bottom section. The bottom section, titled 'Roles de registro valoración / Viajero', contains a '✓ Guardar' button and an '✗ Descartar' button. It has a pagination indicator '1 / 12' with left and right arrows. Below the buttons are two input fields: 'Rol' and 'Description'. The 'Rol' field contains the text 'Viajero' and has a blue highlight bar. A green dot is placed on the right side of this bar, with a line pointing to a teal callout box. Below the 'Description' field is a checkbox labeled 'Evaluador de calidad percibida', which is currently checked. A green dot is placed on the checkbox, with a line pointing to another teal callout box.

Roles de registro valoración

+ Crear Importar

☐ Rol

☐ Viajero

☐ Prestatario

☐ Proveedor

☐ Conserje

Roles de registro valoración / Viajero

✓ Guardar ✗ Descartar

1 / 12 < >

Rol

Description

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