

Facultad de ciencias Sociales

Escuela de Psicología

Guía de laboratorio práctico en cámara Gesell

Asignatura:	Psicología Empresarial	Sección:	Nota:	
Coordinadora de cámara Gesell:	Licda. Angélica Nohemy Flores Monterrosa			
Docente titular:				
Instructor/a				
Fecha de la asignación:				
Detalle de la actividad:	Laboratorio No. 2: La Calidad Total en el Servicio al Cliente			
Formato de entrega:	Formato: Impreso, escrito a computadora, en hoja tamaño carta, letra: Arial, tamaño: 12, interlineado: 1.5, alineación: justificado, márgenes: normales. Presentación: Folder con sujetador (faster).			
Objetivo de la tarea: (Competencia)	Comprender el proceso de calidad total en el servicio al cliente a través del análisis de una entrevista empresarial.			
Fecha de entrega:	La fecha de entrega será ocho días después de la práctica realizada. No hay prórroga.			
Explicación de la tarea:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en grupos de 5 integrantes presentes en el laboratorio. ✓ Elaborarán un informe escrito: 			
	No.	Parte del trabajo	Descripción	Ponderación (%)
	1	Carátula	Datos del equipo, docente, materia, fecha, título del trabajo	3%
	2	Índice	Orden de contenidos con paginación.	3%
	3	Introducción	Contextualización del tema, relevancia y propósito del informe.	10%
	4	Objetivos	1 general + 2 específicos, claros y alineados al tema.	15%
	5	Marco teórico	Historia de la calidad total, 3 representantes, 3 países pioneros, función de los círculos de calidad (8–12 páginas).	20%
	6	Metodología	Perfil del invitado, rol del entrevistador, procedimiento de entrevista.	10%
	7	Análisis cualitativo	Interpretación del proceso de calidad total en la empresa del invitado, fundamentado en el cuestionario.	20%

	8	Conclusión	Reflexión crítica sobre aprendizajes y hallazgos.	10%	
	9	Glosario	Definición de términos clave utilizados.	5%	
	10	Referencias	Fuentes consultadas en formato APA.	2%	
	11	Criterios complementarios	Limpieza, márgenes, interlineado, presentación física.	2%	
Ponderación:	30% de la unidad 4. Nota importante: la asistencia es requisito para obtener calificación en esta actividad; si no asiste, no tendrá nota , aunque entregue el informe.				

Rubrica de evaluación

No.	Parte del trabajo	Ponderación (%)	(Excelente)	(Aceptable)	(Deficiente)	Nota
1	Carátula	3% (0.3 pts.)	0.3	0.2	0.1	
			Contiene todos los datos correctamente presentados y con formato uniforme.	Presenta la mayoría de los datos, con ligeros errores de formato.	Faltan datos esenciales o el formato es inadecuado.	
2	Índice	3% (0.3 pts.)	0.3	0.2	0.1	
			Índice completo, ordenado y con paginación precisa.	Índice con algunos errores o sin numeración exacta.	Desordenado o sin relación con el contenido real del trabajo.	
3	Introducción	10% (1.0 pts.)	1	0.7	0.5	
			Presenta claramente el contexto, relevancia y propósito del informe.	Menciona parcialmente el contexto o el propósito no es claro.	No hay contextualización o el texto es confuso.	
4	Objetivos	15% (1.5 pts.)	1.5	1	0.7	
			Objetivos precisos, coherentes y alineados con el tema del trabajo.	Objetivos comprensibles, pero con leves inconsistencias.	Objetivos vagos, incompletos o no relacionados con el tema.	
5	Marco teórico	20% (2.0 pts.)	2	1.5	1	
			Contenido amplio, bien estructurado, con fuentes relevantes y análisis crítico.	Contiene la mayoría de los apartados solicitados, pero sin suficiente desarrollo.	Superficial o incompleto, con escasas fuentes o desorganización.	

6	Metodología	10% (1.0 pts.)	1	0.7	0.5	
			Explica claramente el proceso metodológico y el rol de los participantes.	Menciona los elementos básicos, pero con poca profundidad.	Incompleta o sin relación con el objetivo del trabajo.	
7	Análisis cualitativo	20% (2.0 pts.)	2	1.5	1	
			Análisis profundo, fundamentado y con relación clara entre teoría y práctica.	Análisis adecuado, pero con escasa interpretación o justificación.	Análisis superficial o sin sustento teórico.	
8	Conclusión	10% (1.0 pts.)	1	0.7	0.5	
			Conclusión reflexiva, coherente con los resultados y aprendizajes obtenidos.	Conclusión resumida, pero con escasa reflexión o generalidades.	Conclusión pobre o sin relación con el contenido del trabajo.	
9	Glosario	5% (0.5 pts.)	0.5	0.3	0.2	
			Define claramente todos los términos clave utilizados.	Incluye algunos términos sin definición precisa.	Glosario incompleto o ausente.	
10	Referencias	2% (0.2 pts.)	0.2	0.1	0.05	
			Fuentes actualizadas y correctamente citadas en formato APA.	Citas incompletas o con errores menores de formato.	Fuentes incorrectas o sin formato APA.	
11	Criterios complementarios	2% (0.2 pts.)	0.2	0.1	0.05	
			Presentación impecable, ordenada y profesional.	Presentación limpia, pero con algunos detalles menores.	Desordenada o poco cuidada visualmente.	
						Nota:

Instructor/a _____ Administradora de Laboratorio _____

Indispensable incluir esta guía y rubrica como portada del trabajo (de lo contrario se resta 10% de la nota global).

Instrumento para realizar la entrevista

Datos generales del invitado:

- **Nombre:** _____
- **Profesión:** _____
- **Empresa:** _____
- **Años de experiencia en el área de calidad:** _____

Guía de preguntas

1. ¿Cuál fue la razón por la que se implementó el proceso de calidad total en su empresa?
2. ¿De quién fue la idea?
3. ¿Cuál fue el procedimiento que se utilizó para introducir esta nueva filosofía de trabajo en su empresa?
4. ¿Hubo resistencia por parte del personal de su empresa para implementar este proceso?
5. ¿Como se refleja la misión y visión de su empresa en la calidad total de sus servicios?
6. ¿Cuáles son los parámetros que utilizan para medir la calidad total en sus productos?
7. ¿Como miden la satisfacción del cliente en los productos o servicios que ofrecen?
8. ¿De qué manera responde la empresa ante la insatisfacción de los clientes?
9. ¿Desde su punto de vista hay relación entre el trabajo en equipo y la calidad total?
10. ¿Como hacen para motivar e involucrar a los empleados al proceso de la calidad total en la empresa?
11. ¿Existe algún reconocimiento para los empleados en función de las buenas prácticas de la calidad total en la organización?
12. ¿Qué consejo daría como empresa para implementar este proceso de calidad total en las empresas?

Este cuestionario servirá para realizar el análisis cualitativo. A partir de las respuestas brindadas por el invitado, se deberá analizar la procedencia del mismo, haciendo referencia a dos momentos: 1) cómo estaba antes la empresa y 2) cómo está ahora, después de implementar el proceso de calidad total en la organización que representa nuestro invitado.