



Servicios cualitativos a nivel local para personas migrantes y refugiadas

[Erasmus + Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Entregable IO3

Anexo I: Glosario

Colaboradores Drosostalida, FAMSI, MC2020
Versión 3.0
Fecha 28 del mes de Febrero 2020
Tipo Informe Público



Lista de Autores

Drosostalida	SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA
FAMSI	FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL
MC2020	MEDIA CREATIVA 2020, S.L.

Descargo de responsabilidad

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que reflejen solo las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Consorcio

El Consorcio de Q-SER está compuesto por:

MUNICIPIO DE EGALEO	Grecia
IOM Organización Internacional de las Migraciones-Praga	República Checa
INTRACOM GMBH	Alemania
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	España
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Grecia
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMA- NY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Alemania
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	España

Derechos de uso



Este trabajo tiene licencia CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Historial de versiones

Rev. N	Descripción	Autor	Fecha
1.0	D.IO3 – Revisión por pares	All partners	1/09/2018
2.0	D.IO3 – Lanzamiento oficial	Drosotalida, FAMSI, MC2020	31/10/2018
3.0	D.IO3 – Modificaciones menores	Drosotalida, FAMSI, MC2020	28/02/2020

ÍNDICE

1. GLOSARIO DEL PROYECTO QSER 8

1. GLOSARIO DEL PROYECTO QSER

Término	Definición	Comentarios adicionales
Trabajo administrativo	El trabajo relacionado con las tareas de gestión de una empresa	A veces los empleados están tan ocupados en el trabajo administrativo que se olvidan de sus clientes.
Lista de verificación	Lista que recoge los aspectos importantes de una o más habilidades de formación	La lista de verificación se crea en el taller de presentación y el formador la utilizará durante el acompañamiento.
Taller de clausura	El último taller al final de un proyecto QSER	Participan todos los beneficiarios. La duración aproximada es de 2 horas.
Habilidades comunicativas	<i>Las habilidades comunicativas son destrezas que facilitan la comunicación efectiva entre las personas.</i>	Los formadores, que realizan un proyecto QSER, necesitan buenas habilidades comunicativas.
Persona de contacto para el proyecto QSER en la empresa	Una persona de la empresa con la que el formador pueda concertar los horarios de trabajo, etc.	
Servicio al cliente	Servicio y asistencia prestados por una empresa a los clientes que compran o utilizan sus productos	Uno de los varios campos de formación adecuados para el proyecto QSER
Institución educativa	Centro dedicado a la educación de las personas	
Empático	Se muestra atento con los demás y es capaz de comprenderles	Los formadores de un proyecto QSER deben ser empáticos.
Empleados	Personas que trabajan en una empresa	

Término	Definición	Comentarios adicionales
Empleador	Propietario de la empresa, director gerente o responsable de la misma	
Empresa, compañía	Organización empresarial, también llamada empresa	Los términos "empresa" y "compañía" se utilizan indistintamente. El proyecto QSER se lleva a cabo en la organización o empresa.
Contacto visual	Mirar a los ojos a alguien, por ejemplo, cuando se hablan entre ellos.	
FAQs	Preguntas frecuentes	
Charla de retroalimentación	Describe la situación después de un acompañamiento El formador le dice al empleado lo que vio, escuchó y sintió durante el acompañamiento.	En la charla de retroalimentación personal el formador le cuenta al empleado sus impresiones, siempre refiriéndose a las situaciones vividas. También se le pregunta al empleado por qué el trabajo se hace de esa manera en particular, qué es lo que el empleado quiere mejorar, etc.
Informe final	El formador redacta este informe final una vez finalizado el proyecto QSER.	
Rotafolio	Una especie de herramienta de presentación para visualizar ideas	
Inmigrante	Una persona que viene a vivir permanentemente en un país extranjero.	En el proyecto QSER, estas personas son nuestro grupo objetivo
Formación interna	Una formación que tiene lugar en la empresa	El proyecto QSER es un concepto de formación que tiene lugar en la empresa.

Término	Definición	Comentarios adicionales
Formación interactiva	Una formación que involucra a los participantes de manera activa	Los talleres del proyecto QSER deben organizarse siempre de forma interactiva.
Taller de presentación	Primer taller en la presentación de un proyecto QSER	Normalmente participan todos los empleados, no solo los participantes de la formación. La duración aproximada es de 2 horas. El objetivo principal es crear una lista de verificación y dejar de dudar sobre los acompañamientos
Transferencia de aprendizaje	Ocurre cuando los empleados ponen en práctica satisfactoriamente lo que han aprendido	
Lista de participantes en la formación	Los participantes de la formación se inscriben anotando sus nombres en esta lista.	
Formación a largo plazo	Una formación que se desarrolla a lo largo de varias semanas o meses	El proyecto QSER es una formación a largo plazo.
Efecto de motivación	Existe cuando la acción proporciona sentimientos positivos e incentivos	El proyecto QSER tiene un efecto motivador en los empleados. Se sienten comprendidos y apoyados.
No molestar a los empleados	Significa no interferir en situaciones de trabajo, por ejemplo, conversaciones entre el empleado y el cliente, etc.	Durante una actividad de seguimiento del trabajo, el formador permanece en segundo plano, solo observando en lugar de interferir en el flujo de trabajo. En el mejor de los casos, los clientes desconocen totalmente al formador.
No juzgar a los empleados	Significa no simplemente decir que algo es bueno o malo, sino proporcionar una	

Término	Definición	Comentarios adicionales
	retroalimentación y consejos profesionales	
No asustar a los empleados	Significa no plantear preocupaciones con respecto a una acción planificada	Para muchos empleados, el ser acompañados en sus lugares de trabajo será una nueva experiencia. A menudo no están acostumbrados a ello y, por lo tanto, surgirán preocupaciones. El formador tiene que informarles de manera que les haga superar sus preocupaciones en lugar de asustarlos.
Horario de trabajo	Horario que el formador pasa en la empresa, por ejemplo, cuando hace acompañamientos o tiene charlas de retroalimentación.	
Periodo de formación	Período de tiempo para una formación	El proyecto QSER es una formación a corto plazo. Por lo tanto, un proyecto QSER puede durar varias semanas.
Certificados personales	Todos los participantes en la formación reciben un certificado por su participación satisfactoria en el proyecto QSER.	Los participantes de la formación reciben su certificado en el taller de clausura.
Puntos de optimización	Significa, por ejemplo, aspectos de la actitud laboral que los empleados quieren o deben mejorar	Durante la charla de retroalimentación, los empleados no solo se dan cuenta de sus habilidades, sino también de los puntos individuales de optimización.
Secuencias de autoaprendizaje	Momentos en los que los empleados practican lo que han aprendido sin la ayuda de un formador	
Empresas pequeñas	Una empresa con menos de 50 empleados	

Término	Definición	Comentarios adicionales
Proceso del proyecto QSER	Curso de acción, reacciones y resultados durante la formación del proyecto QSER	
Paso a paso	Hacer algo paso a paso significa hacer una cosa tras otra	Los empleados se concentran uno tras otro en sus puntos de optimización. Gracias a una mezcla equilibrada de acompañamientos y secuencias de autoaprendizaje, los empleados mejoran sus habilidades paso a paso.
Equipo, personal	Empleados que trabajan juntos en una empresa o en una división	Los términos "equipo" y "personal" se utilizan indistintamente.
A medida	Estar ajustado a algo	El proyecto QSER se adapta a las necesidades de las micro y pequeñas empresas. Los términos "adaptado" y "ajustado" se utilizan indistintamente.
Ganar confianza	Hacer que los empleados confíen en el formador y en el concepto del proyecto QSER	El término "crear confianza" se utiliza indistintamente.
Familiarizarse con algo	Los participantes conocen el método lo suficientemente bien como para ser capaces de utilizar el método del proyecto QSER por sí mismos	
Hablar y enseñar de manera horizontal	Hablar y aprender de tú a tú	Con el proyecto QSER el formador no está por encima del empleado, sino que quiere apoyar y aconsejar de manera horizontal.
Formador	Persona que lleva a cabo el proyecto QSER y forma a los empleados	

Término	Definición	Comentarios adicionales
Objetivos de formación	Resultados que se deben lograr con una capacitación	
Necesidades de formación	Describe qué habilidades necesita una empresa o un empleado	Con el proyecto QSER las necesidades de formación tienen que ser aclaradas al principio.
Ruta formativa	Contiene toda la información importante para la formación, por ejemplo, las habilidades de formación necesarias, el inicio del proyecto, etc.	
Participantes en formación	Las personas que participan en la formación del proyecto QSER	Los participantes de la formación participan en todos los talleres y reciben acompañamiento en sus lugares de trabajo
Habilidades de formación	Destrezas que los formadores pueden enseñar	Los términos "habilidades de formación" y "tema de formación" se utilizan indistintamente. Por habilidades de formación nos referimos a las diferentes habilidades de los formadores y a lo que pueden enseñar a los empleados de manera individual.
Plan de trabajo	Plan escrito de tareas y pasos de acción necesarios que deben tomarse antes, durante y después de un proyecto QSER	El plan de trabajo para el proceso de un proyecto QSER consta de 20 pasos y está incluido en el manual.
Flujo de trabajo	Progreso o ritmo de avance de los trabajos en curso	
Lugar de trabajo	Lugar de la empresa en el que el trabajador está acompañado por el	

Término	Definición	Comentarios adicionales
	formador	
Participantes del taller	Personas que participan en un taller	Por ejemplo, en el taller de presentación o en el taller de clausura