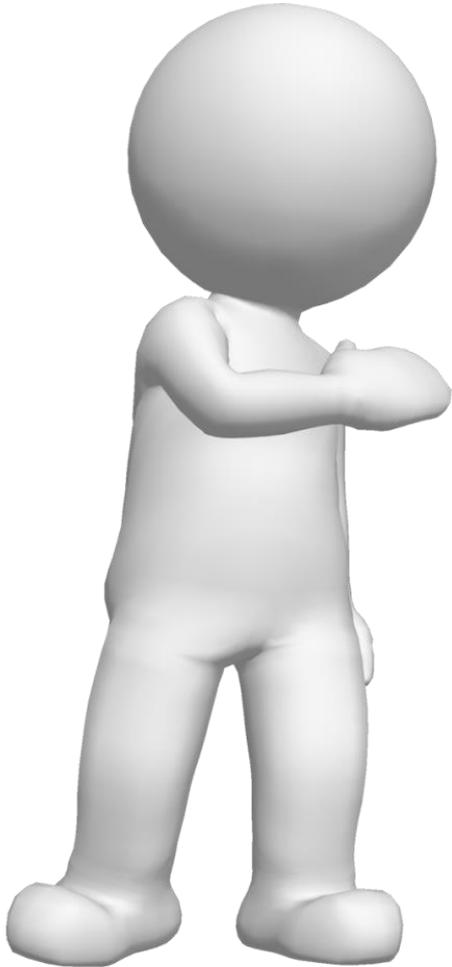


## **Calidad en los servicios**

# UDS



## Criterios de evaluación

<b>1ra. Actividad en plataforma:</b>	<b>15%</b>
<b>2da. Actividad en plataforma</b>	<b>15%</b>
<b>Actividades áulicas:</b>	<b>30%</b>
<b>Examen:</b>	<b>40%</b>
<b>Total :</b>	<b>100%</b>
<b>Escala de calificaciones:</b>	<b>7 - 10</b>
<b>Mínima aprobatoria:</b>	<b>7</b>

# Generalidades de la materia

1. ¿Qué entiendes por calidad?
2. ¿Qué factores hacen que un producto sea de calidad?
3. ¿Qué es un servicio?
4. Menciona ejemplos de establecimientos que ofrecen un servicio?
5. ¿Un servicio es tangible o intangible? Por que?
6. ¿Qué factores consideras que hacen que un servicio sea de calidad?



**UDS**

# ¿Qué es la calidad?

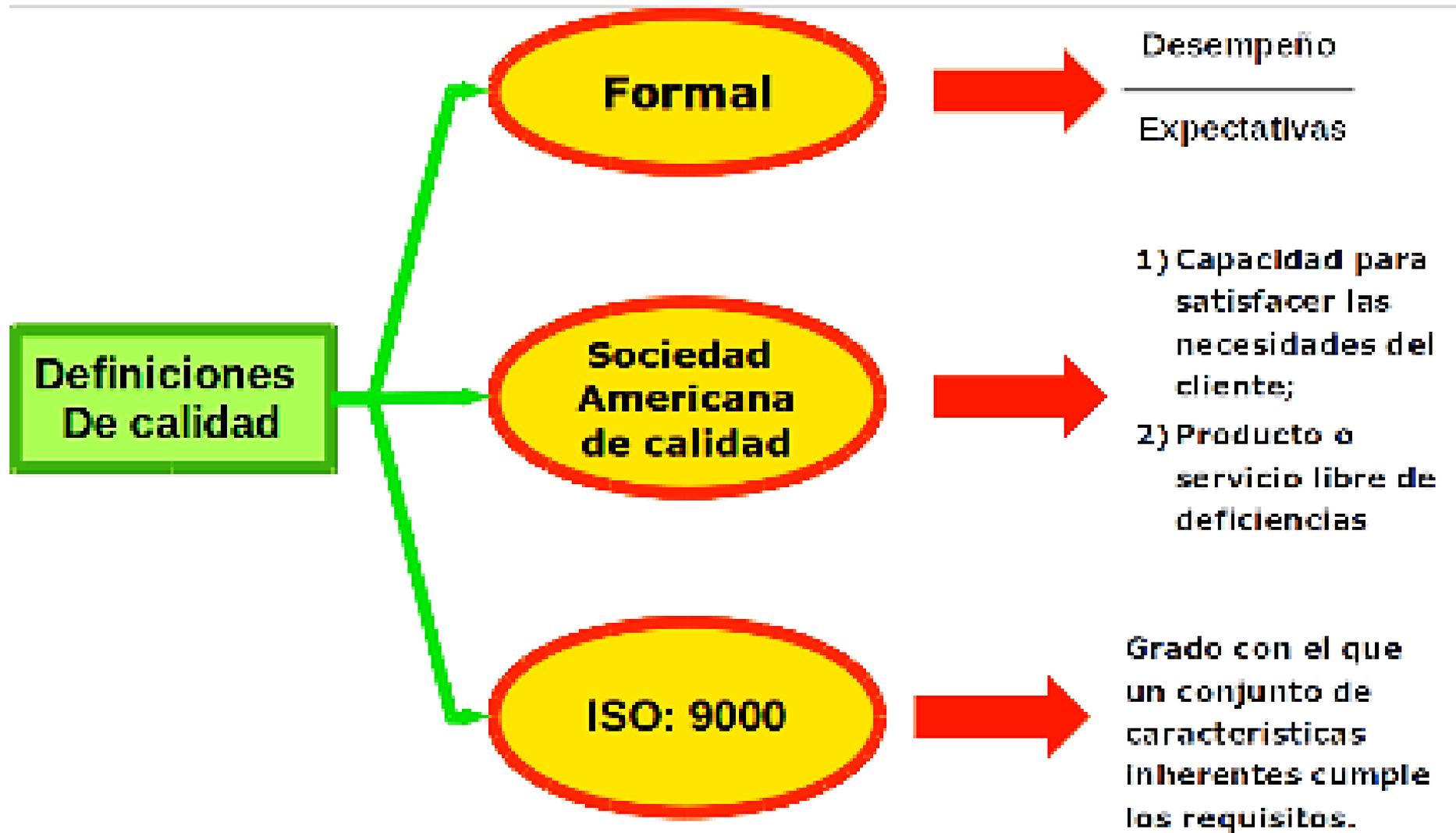


**CALIDAD**

ES

**CUMPLIMIENTO DE  
CARACTERÍSTICAS Y  
ESPECIFICACIONES**

**SATISFACCION DE LAS  
NECESIDADES DEL CLIENTE**



# ¿Qué es Calidad?

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.



Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

# Objetivos de la Calidad...



Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están muy relacionados con la calidad:

- Eficiencia
- Efectividad
- Eficacia.



**Principios de  
gestión de  
calidad**

**Integración total  
del proceso**

**Excelencia en  
la gestión**

**Satisfacción  
del cliente**



**Equipo comprometido  
con la calidad**

**Mejora  
Continua**



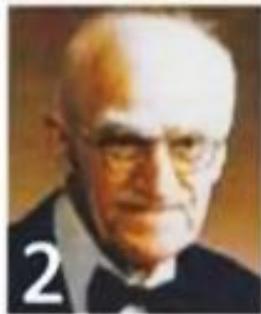
# Evolución de la Calidad

**Deming**



Mejora  
Continua

**Jurán Feinguenbaum Ishikawa**



Adecuación  
al uso



Determinación  
del Cliente



Economía  
y utilidad



Cumplir  
especificaciones

CALIDAD



## Actividad áulica

### Exposición por equipos/ Individual

1. Calidad en los servicios
2. Causas de la mala calidad
3. La gestión de los procesos

# Actividad en plataforma

**Elaboración de infografía del tema “Precursores de la calidad”**

- Edward Deming
- Philip Crosby
- Joseph Juran
- Kaouru Ishikawa
- Armand V. Feigenbaum

**UDS**

**Recepción:  
24/01/2023**

# Calidad del servicio

Qué es y cómo mejorarla



# ¿Qué es la calidad de servicios?



Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.

De esta forma, el consumidor quedará feliz con el soporte y retornará con más frecuencia, porque obtuvo calidad en su transacción.

# Importancia de la calidad en los servicios

- Según la Service Insights (2019) el 77% de los ejecutivos concuerdan con que los consumidores cambian de marca cuando no están satisfechos con el servicio.
- Además de eso, el servicio al cliente está directamente relacionado a la Experiencia del consumidor. Es decir, el total de acciones realizadas para mejorar y optimizar todo el proceso de relación, desde la pre hasta la posventa.
- Este concepto considera que al cliente debe dársele valor desde el primer diálogo, sea online u offline. Al ofrecer un servicio notable, las empresas logran crear una realidad de experiencia inolvidable, donde ambas partes se conocen y tienen una excelente comunicación.



# Pilares fundamentales de la calidad en los servicios

## 1. Monitoreo

Monitorear las acciones del servicio al cliente es fundamental para evaluar la calidad de la asistencia prestada al consumidor. Al final de cuentas, el cliente solo quedará satisfecho cuando sus necesidades y expectativas sean atendidas.



## 2. Innovación

Llega un momento en que las empresas necesitan innovar. Son varios los motivos: uno de ellos es para encuadrarse en el nuevo escenario competitivo del mercado, y el otro es para mostrarse siempre relevante frente a los clientes.

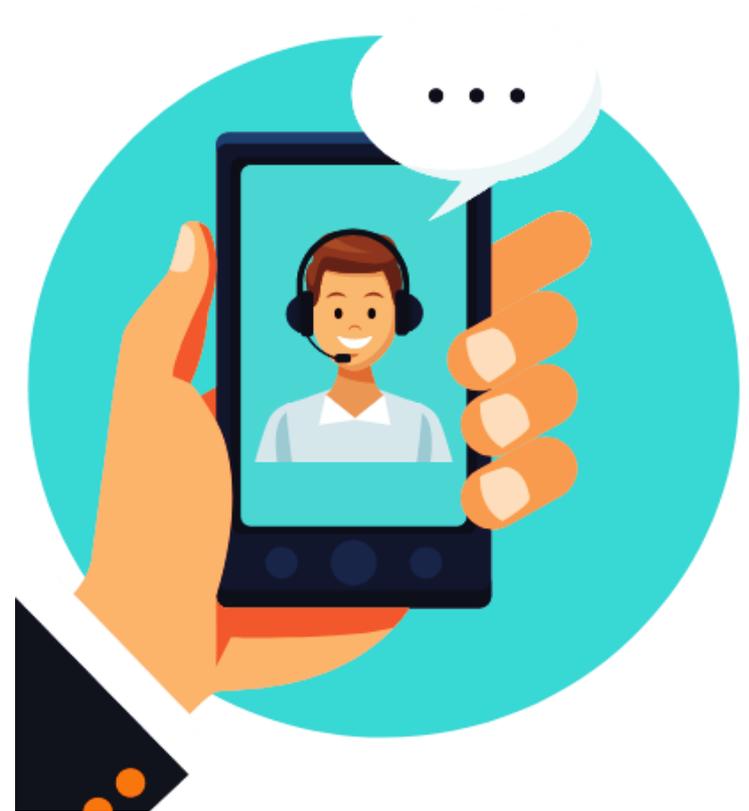
# Pilares fundamentales de la calidad en los servicios

## 3. Tecnología

Innovación y tecnología caminan lado a lado. Al final, es casi imposible ser una empresa innovadora sin contar con el apoyo tecnológico. Juntar esos dos pilares es fundamental para crear interacciones más inteligentes y personalizadas que faciliten el servicio a los clientes.

## 4. Abordaje

No es novedad que la comunicación es uno de los pilares fundamentales de la calidad en el servicio al cliente. Esto porque un abordaje bien definido, permite unificar las interacciones y escuchar lo que el cliente tiene para decir, sea al respecto de algo negativo o positivo.



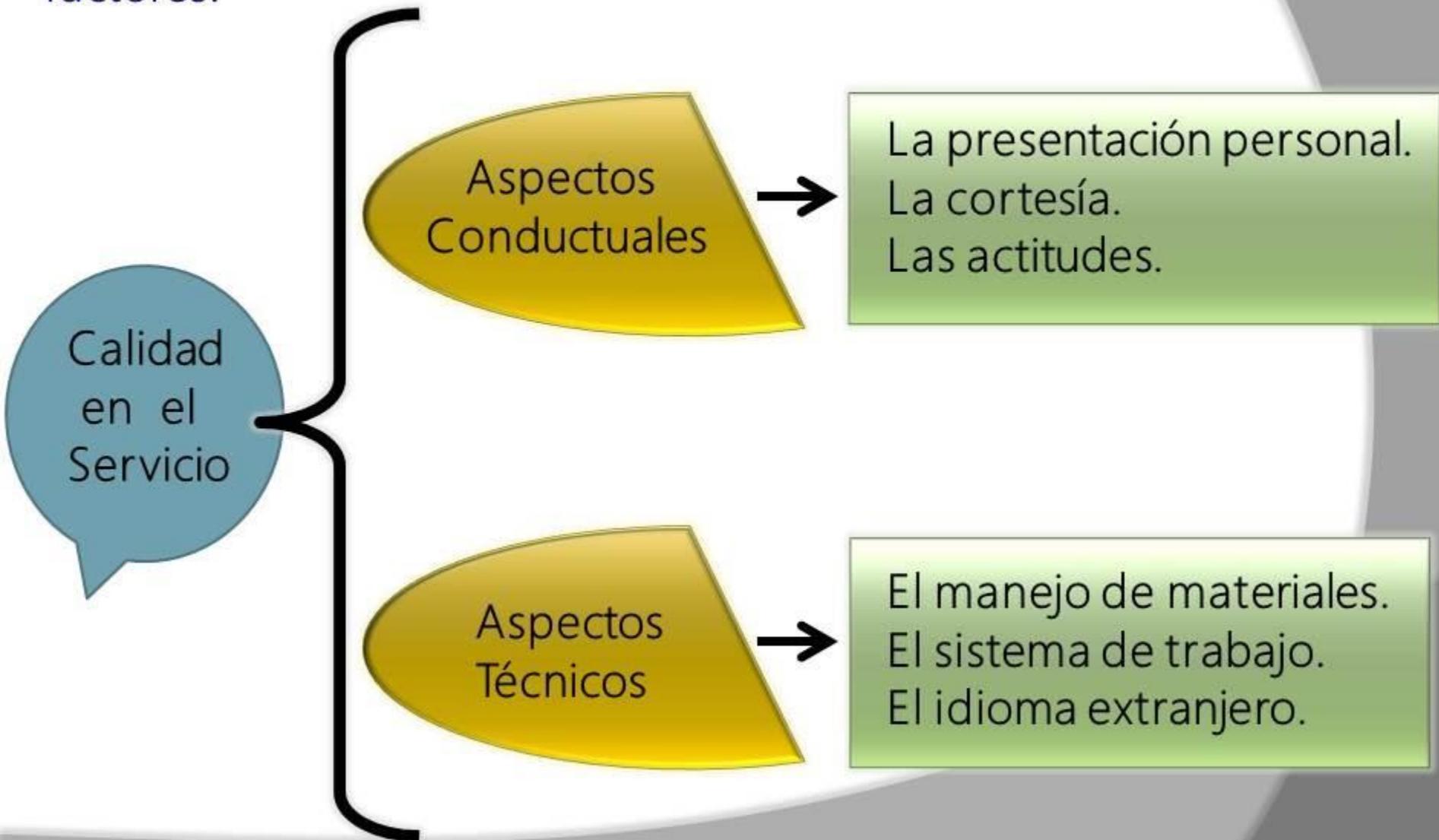
# Pilares fundamentales de la calidad en los servicios

## 5. Entrenamiento del equipo

Es fundamental que los gerentes cuiden del entrenamiento de su equipo. Lo ideal es que todos los funcionarios estén alineados al respecto de los tipos de servicio que la empresa aplica, las particularidades de cada producto o servicio y la información sobre los clientes.



En general, la calidad en el servicio depende de los siguientes factores:



# Dimensiones de la calidad del servicio

Los clientes evalúan la calidad de servicio por medio de 5 componentes:

- **Confiabilidad:** Es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente.
- **Respuesta:** Es la capacidad para brindar un servicio puntual.
- **Seguridad:** Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.
- **Empatía:** Atención personalizada y cuidadosa a clientes.
- **Tangibles:** Aspectos físicos del servicio.

# Los cinco factores clave de LA CALIDAD DEL SERVICIO

Los servicios poseen características que el cliente toma en cuenta cuando se forma un juicio con respecto a la calidad.

**1. Elementos tangibles**  
La apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal, equipos y otros elementos con los que el cliente está en contacto.

**2. Fiabilidad**  
Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado.



**3. Capacidad de respuesta**  
La disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

**4. Seguridad (garantía)**  
Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto del servicio brindado, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad.

**5. Empatía**  
Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

# Evaluación de la calidad del servicio

La evaluación de la calidad del servicio es un proceso regulador en el cual se mide la calidad real del servicio, se compara con lo especificado y se actúa sobre la diferencia cuando así se considere. Una forma de entender la evaluación de la calidad de un servicio llevada a cabo por un consumidor es a partir de los diferentes modelos que han sido desarrollados en este terreno en los últimos decenios.



# Modelo SERVQUAL.

Servqual es una técnica de investigación comercial que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios.

La utilización del Servqual se centra en las deficiencias que existen en las empresas y que contribuye a que los clientes tengan una percepción de baja calidad en los servicios recibidos. Respecto a las medidas que se deberían tomar para lograr su control de calidad eficaz en los servicios y en las tareas asociadas con su prestación, a los clientes; esas diferencias constituyen las causas fundamentales de las deficiencias en la calidad de los servicios, tal y como la perciben los clientes.

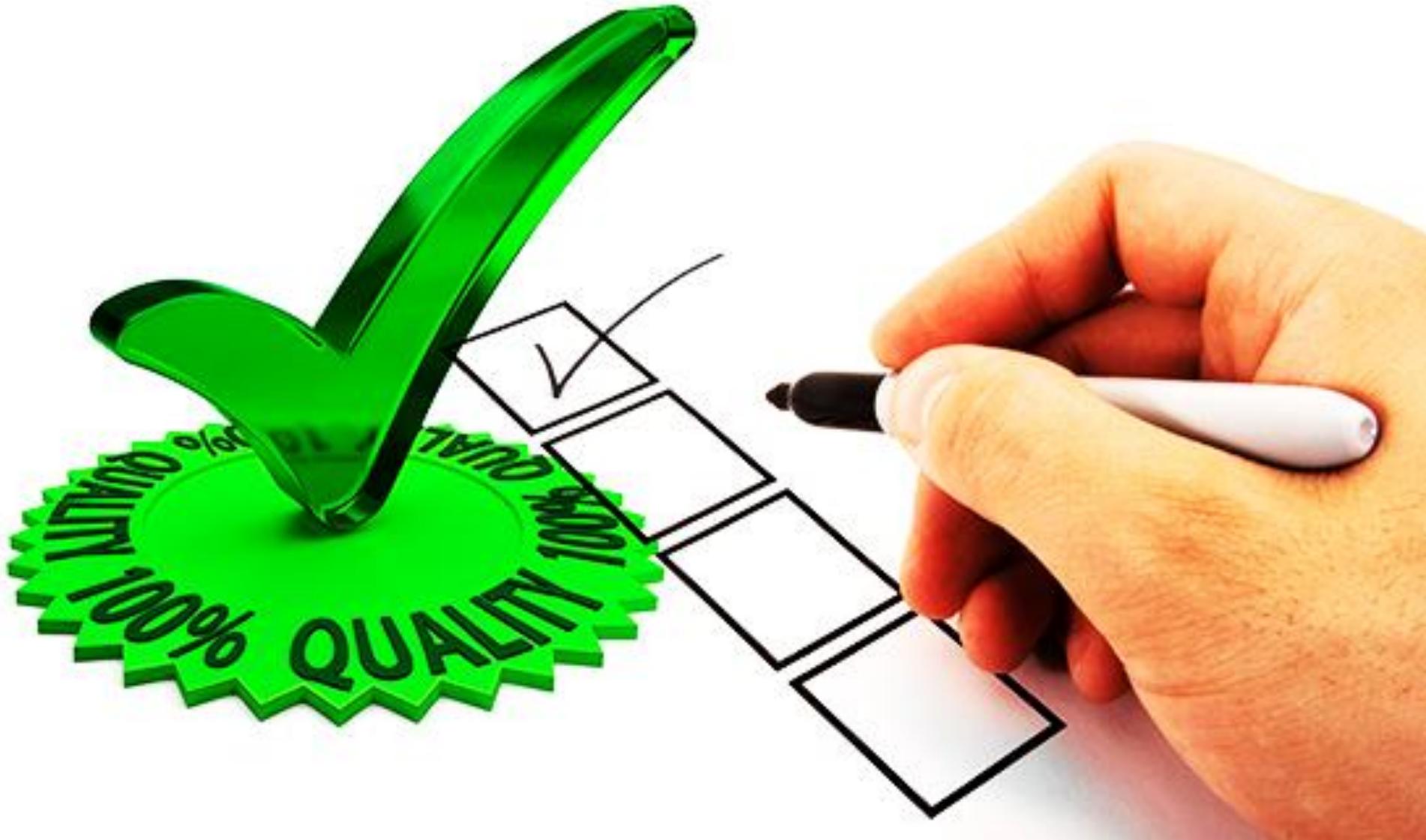


# Referencia bibliográfica

<https://www.questionpro.com/blog/es/calidad-del-servicio/>



# Mala calidad en los servicios



# *Importancia de la calidad*

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo.



Se sabe que el mercado está centrado en el cliente y también que la competencia es muy alta. Aún así, la mayoría de las empresas enfrentan el problema de la mala calidad. A pesar de varios modelos de calidad , procesos y metodologías de mejora de la calidad, el problema de la mala calidad todavía esta presente. **¿Por que es esto entonces? ¿Cuáles son las causas de la mala calidad?**



Las causas de la mala calidad en las empresas se pueden agruparse en seis categorías principales:

### ***Mala Calidad por Causa de las Personas***

- Falta de motivación / interés, miedo, estrés.
- Escasez de personas
- Falta de entrenamiento / habilidades
- Personal no calificado
- Personas que toman atajos



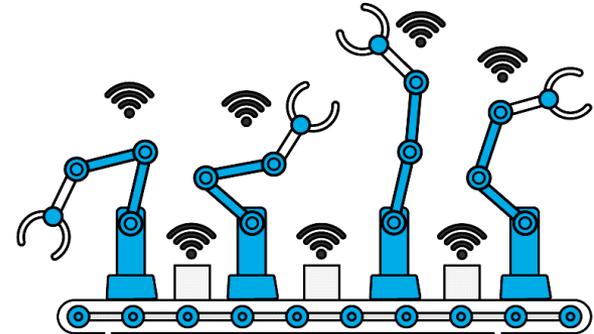
## ***Mala Calidad por Causa de Maquinarias***

- Falta de capacidad
- Falta de mantenimiento
- No hay disponibilidad de repuestos
- Úsese y tírese
- Configuración / calibración incorrecta
- Tecnología obsoleta



## ***Mala Calidad por Causa de Materiales***

- Material de baja calidad
- Material no especificado
- Variaciones



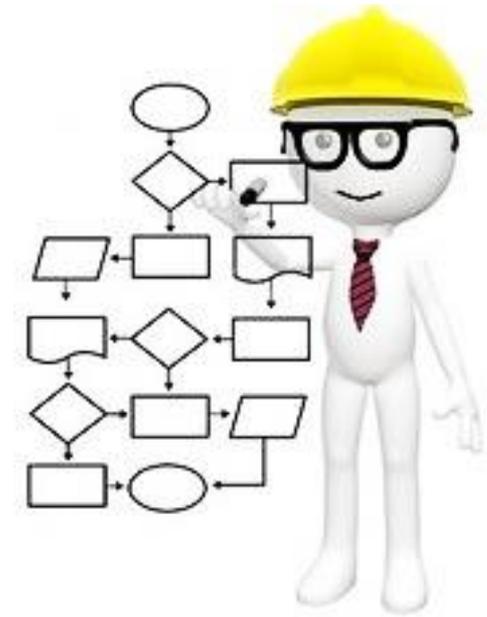
## ***Mala calidad por causa de la administración***

- Falta de visión, misión y sistema de valores.
- No identificar o comprender las necesidades o requisitos del cliente
- Planificación inadecuada o deficiente
- Incentivos e indicadores defectuosos
- Favoritismos
- Falta de supervisión y monitoreo
- Actitud hacia el cambio
- Falta de toma de decisiones y habilidades de comunicación.
- Falta de comprensión del proceso
- Falta de toma de decisiones basada en hechos



## ***Mala calidad por causa del método***

- Falta de procedimientos
- Procedimientos no seguidos
- Requisitos en conflicto
- Procedimientos no comunicados



## ***Mala calidad por causa del ambiente***

- Humedad / temperatura / iluminación.



Derivado de lo anterior existen cuatro maneras en que la calidad puede afectar a una empresa:

## ***Satisfacción del cliente***

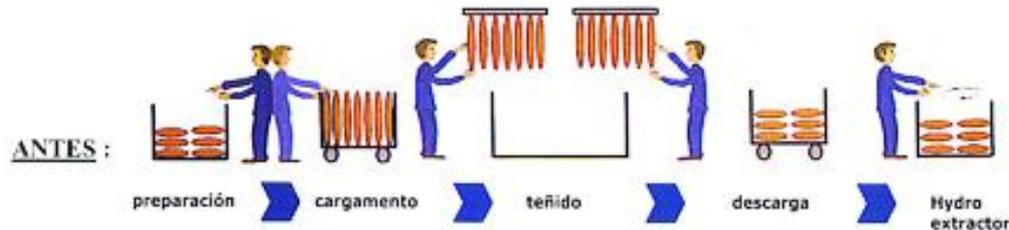
La calidad influye directamente en la satisfacción del cliente. Si una compañía fabrica un producto de calidad, los clientes satisfechos calificarán mejor a esa compañía en las encuestas que a las compañías que no proveen productos o servicios de calidad.

Además, los clientes insatisfechos son más explícitos en sus críticas a una empresa con problemas de calidad. Las empresas deficientes pueden lograr una buena venta inicial de un producto o servicio, pero no crearán fidelidad con los clientes.

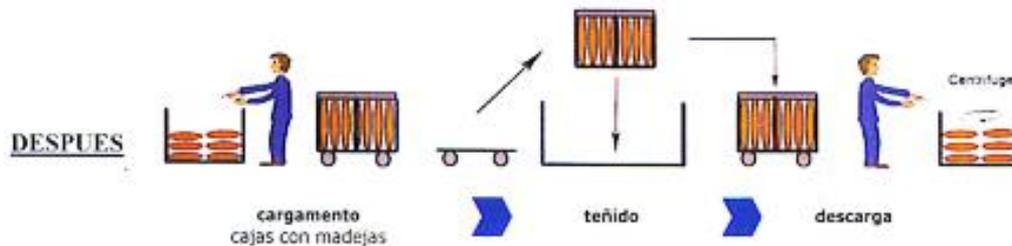


## Productividad

La mala calidad cuesta dinero a una empresa en términos de problemas de productividad. Si una empresa utiliza piezas de baja calidad, los equipos se descomponen, independientemente de las piezas de alta calidad que también se utilicen. Las piezas de baja calidad pueden provocar fallas mecánicas, así como retrasos o incluso que el trabajo se detenga.



### AHORRAR TIEMPO, AHORRAR DINERO





## Costos

La calidad afecta directamente a los costos de una empresa. Si bien el uso de piezas y equipos más baratos podría reducir los costos a corto plazo, los efectos a largo plazo podrían ser mucho más costosos.



Por ejemplo, el uso de ciertos programas que cuestan menos podría ahorrarle dinero a la empresa a corto plazo, pero ese programa podría ser más complicado que los programas más caros o carecer de servicio al cliente. En ese caso, los empleados tardarán más tiempo en entender cómo usar el software. Además, si surge un problema con el software, la falta de soporte al cliente significa que se tarda más tiempo en realizar el trabajo, lo que le cuesta a la empresa más dinero que si hubiera utilizado un producto de software más caro y de mayor calidad.

## ***En conclusión.....***



La calidad afecta a una empresa de diversas maneras, desde la productividad y la rentabilidad hasta la satisfacción del cliente e imagen pública.

Enfocarse en la calidad puede ayudar a una empresa a mantener una base de clientes satisfechos. A su vez, esto significa que el negocio podría seguir obteniendo beneficios.

El enfocarse en la calidad, debe ser un trabajo de equipo, con todos los integrantes de la compañía comprometidos a implementar cualquier estrategia de calidad ordenada por los gerentes. Aunque el gasto inicial puede parecer alto, los costos globales de asegurar la entrega de productos y servicios de calidad pueden ser menores de lo esperado, generando rentabilidad en toda organización.



# **BIBLIOGRAFIA**

**Ávila, L. (2015).** La importancia de la Calidad en las Empresas. 30/01/2021, de Emprendices Sitio web: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>

**Bussines Tribe (SD).** Enfocarse en la calidad ayuda a tener una empresa fuerte y clientes satisfechos.. 30/01/2021, de Bussines Tribe. Sitio web: <https://www.businesstribe.com.mx/inicio/formas-en-que-la-falta-de-calidad-afecta-tu-empresa/#:~:text=con%20los%20clientes.-,Productividad,t%C3%A9rminos%20de%20problemas%20de%20productividad.&text=Las%20piezas%20de%20baja%20calidad,que%20el%20trabajo%20se%20detenga.>

**Koneggui (2019 ).** Causas de mala calidad en las Empresas. 30/01/2021, de koneggui Sitio web: <http://koneggui.com.ec/blog-iso/causas-de-mala-calidad-en-las-empresas>



# La gestión de los procesos



# ¿Qué es la gestión de los procesos?

La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el **mejoramiento continuo** de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

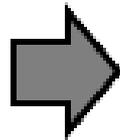


La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Para una buena gestión de procesos, es fundamental contar con el compromiso de todos los funcionarios. Así como compromiso con la calidad. De esta forma se llega a procesos claros, para que sean estandarizados y replicados.

# Mapeo de procesos

## Entrada

- Personal
- Equipos
- Materiales
- Suministros
- Información



Pasos o tareas que cambian o transforman lo que entra



## Salida

- Productos
- Bienes
- Servicios
- Información
- Consecuencias

# ¿cuál es el objetivo de las empresas a la hora de realizar la gestión de procesos?

- Comprender sus procesos;
- Validar, optimizar y estandarizar procesos;
- Ver actividades en cadena;
- Eliminar tareas innecesarias;
- Reutilizar recursos y así reducir costos;
- Detectar inconvenientes;
- Promover la mejora continua;
- Incrementar la productividad de equipos;
- Incrementar la satisfacción del cliente;
- Asegurar la ejecución de actividades;
- Promover una mayor eficiencia y agilidad en el día a día;
- Incrementar la probabilidad de alcanzar metas



# Principales beneficios de la gestión de procesos

## Optimización del tiempo

Cuando los procesos se describen y refinan, la tendencia es reducir el tiempo perdido. Los funcionarios tendrán acceso a las mejores prácticas, que guiarán sus actividades. Con eso, hay más tiempo para innovar y pensar estratégicamente..



## Reducción de costos

Este beneficio es consecuencia directa del mejor aprovechamiento del tiempo. Volviendo al ejemplo del telemarketing, si el proceso es claro, hay una dirección en cada llamada. Pronto, los contactos se vuelven más rápidos, sin perder eficacia.



# Principales beneficios de la gestión de procesos

## Mayor calidad

Una buena gestión de procesos es aquella en la que se optimizan las tareas internas. Como esto impacta directamente en el desempeño de los equipos, termina dando como resultado un producto o servicio de calidad.



## Reducción de errores

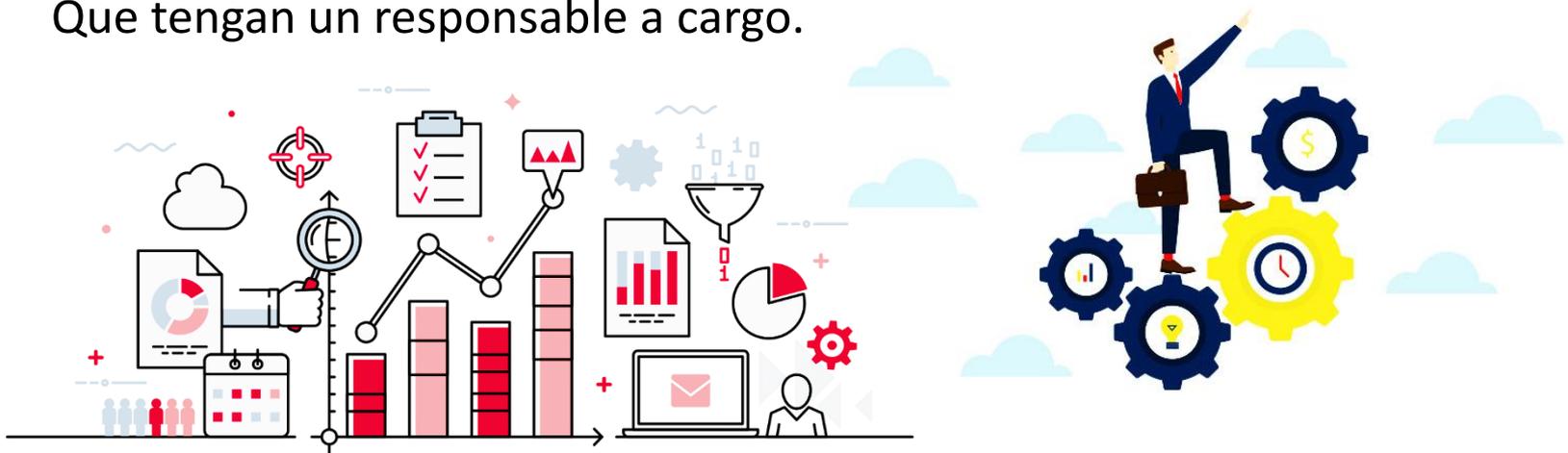
Los errores pueden ocurrir en cualquier negocio. Sin embargo, si puede anticiparlos o incluso ajustarlos rápidamente, el impacto final será menor. Este es otro de los beneficios que ofrece la gestión de procesos, ya que está constantemente atento a los inconvenientes.



# Cómo lograr una gestión de procesos eficiente

En primer lugar, es indispensable que todos los procesos de la organización sean identificados. ¿Cómo hacerlo? Los procesos deben cumplir con determinadas características establecidas:

- Ser, en general, una organización horizontal.
- Que pueda ser definido.
- Que tenga límites que acoten adecuadamente su comienzo y su término.
- Que puedan ser representados gráficamente.
- Que sean medibles y controlables.
- Que tengan un responsable a cargo.



# ¿Cuáles son las principales etapas de la gestión de procesos?

- 1. Planificación:** El primer paso es planificar cómo se llevará a cabo la gestión de procesos. En este caso, se realiza un análisis de las actividades involucradas.
- 2. Mapeo de procesos:** Aquí es necesario mapear todo lo que sucede en cada etapa del negocio, así como describirlos.
- 3. Ejecución:** En este punto, es fundamental que el responsable haya aportado los recursos necesarios para ponerlo en práctica.
- 4. Monitoreo:** Es necesario monitorear las nuevas definiciones a través de métricas e indicadores
- 5. Mejoras:** Tenga en cuenta que la gestión de procesos no es estática. Las actividades pueden cambiar, al igual que las expectativas de los clientes y el perfil del mercado.





# Tipos de procesos que conforman un mapa de procesos

## Estratégicos

Incluyen la Gestión de Recursos Humanos, Sistema de gestión de la calidad.

Definen los lineamientos para la planificación y toma de decisiones.

## De Apoyo

Incluyen el Mantenimiento de equipos, control de calidad.

Sirven de soporte y facilitan una adecuada articulación de los procesos claves y los procesos estratégicos.

## Claves

Incluyen la Atención al cliente, Marketing, Entrega del producto

Se vinculan a las actividades centrales, asociadas a la fabricación del producto.

[www.gestionarfácil.com](http://www.gestionarfácil.com)

GESTIONAR  
fácil



# Procesos estratégicos

GESTIONAR  
*facil*

Planificación  
estratégica

Gestión de  
RR HH

Planificación  
de producción

Sistema de  
Gestión de  
la calidad

## Procesos clave



## Procesos de apoyo

Control de  
la calidad

Gestión  
técnica

Mant. del local  
y del equipo

Embalaje

Almacenamiento



# Proceso de "elaboración de pedidos" arreglo floral

GESTIONAR *fácil*

Procesos estratégicos      Planificación estratégica      Planificación de la producción

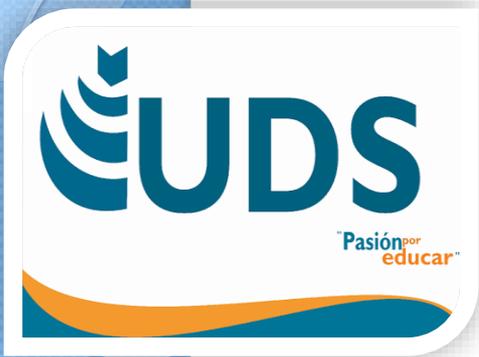


Necesidades del cliente  
↳



Satisfacción del cliente  
←



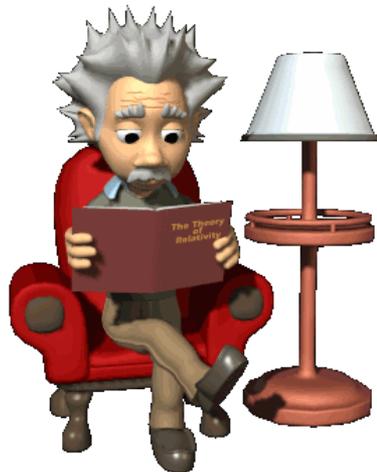


# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

## Unidad 3. Indicadores de calidad



# ¿Qué es un indicador?

- Es un DATO REVELADOR, que nos indica si vamos en el camino correcto.
- Mide si estamos cumpliendo nuestros objetivos.
- Es un parámetro cuantificable, que nos ayuda a ver la evolución de la gestión, respecto a niveles previamente definidos como aceptables.



*“Lo que no se mide  
... no se puede  
mejorar”*

## *¿Qué es un indicador?*

---

Es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión.

Los indicadores (también llamados medidas) son el medio que tenemos para visualizar si estamos cumpliendo o no los objetivos estratégicos.

*Un indicador es...  
... "Una señal"*



# TIPOS DE INDICADORES

INDICADORES  
SEGÚN SU  
ESCALA DE  
MEDICION

**CUALITATIVOS:** se refiere a una escala de cualidades, p.e: bueno. malo, aceptable, regular malo; o binarios si o no.

**CUANTITATIVOS:** son de representación numérica



CALIDAD



SATISFACCIÓN  
AL CLIENTE



MEJORA  
CONTÍNUA



CERTIFICACIÓN  
ISO 9001:2015



## *TIPOS DE INDICADORES*

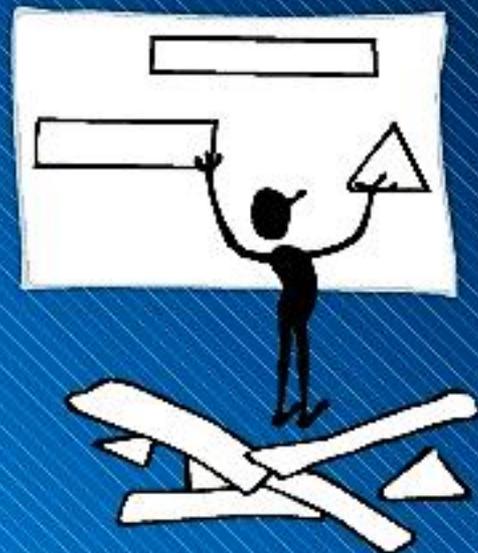
---

- **Indicadores de Proceso:** se pretende medir que está sucediendo con las actividades
- **Indicadores de resultado:** miden la consecuencia del objetivo estratégico. También se les llama indicadores de efecto.
- **Indicadores de causa:** miden el resultado de las acciones que permiten su consecución. También se llaman indicadores inductores



## VENTAJAS DE LOS INDICADORES

- Sirven de guía en el análisis del comportamiento de los procesos.
- Son instrumentos que ayudan en la planificación y evaluación de las actividades.
- Representan de manera específica y concreta alguna situación abstracta o difícil de pensar.
- Se expresan en cifras y aunque la medición se hiciera por distintos observadores, el resultado siempre será el mismo.



## VENTAJAS DE LOS INDICADORES



- \* Pueden ser expresados en forma sencilla, como puede ser una gráfica.
- \* Ayudan a distinguir entre la variación normal y la variación excesiva de un proceso .
- \* Propician la toma oportuna de decisiones.

# CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES



# Indicadores de calidad

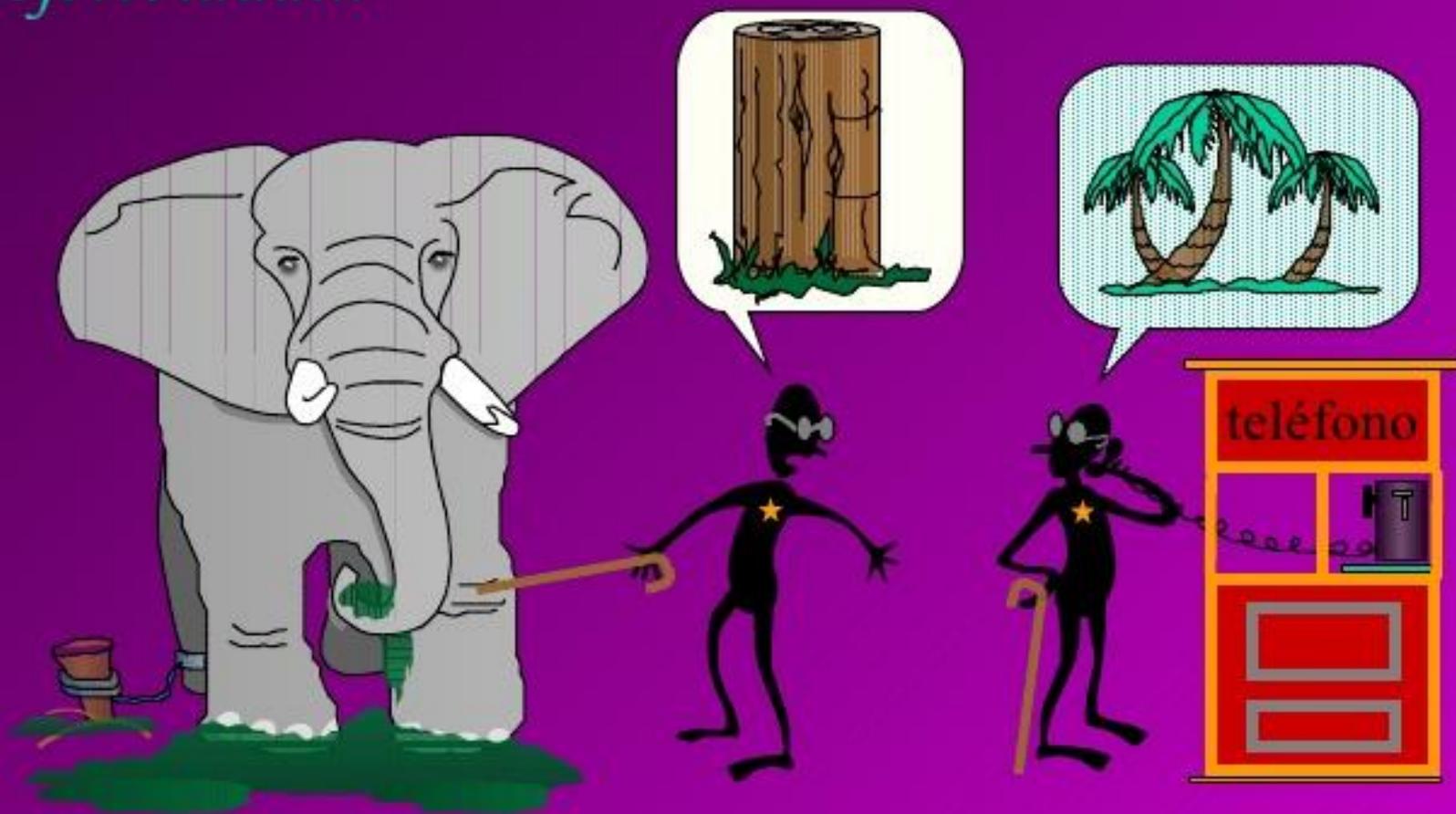
## 1. Validez...



un indicador es *válido* en la medida que mide lo que se quiere medir

# Indicadores de calidad

## 2. Objetividad...



un indicador *objetivo* expresa los hechos y no las suposiciones

# Indicadores de calidad

## 3. Sensibilidad...



un indicador *sensible* muestra las variaciones de los resultados

# Indicadores de calidad

## 4. Especificidad...



un indicador *específico* incluye únicamente los aspectos pertinentes

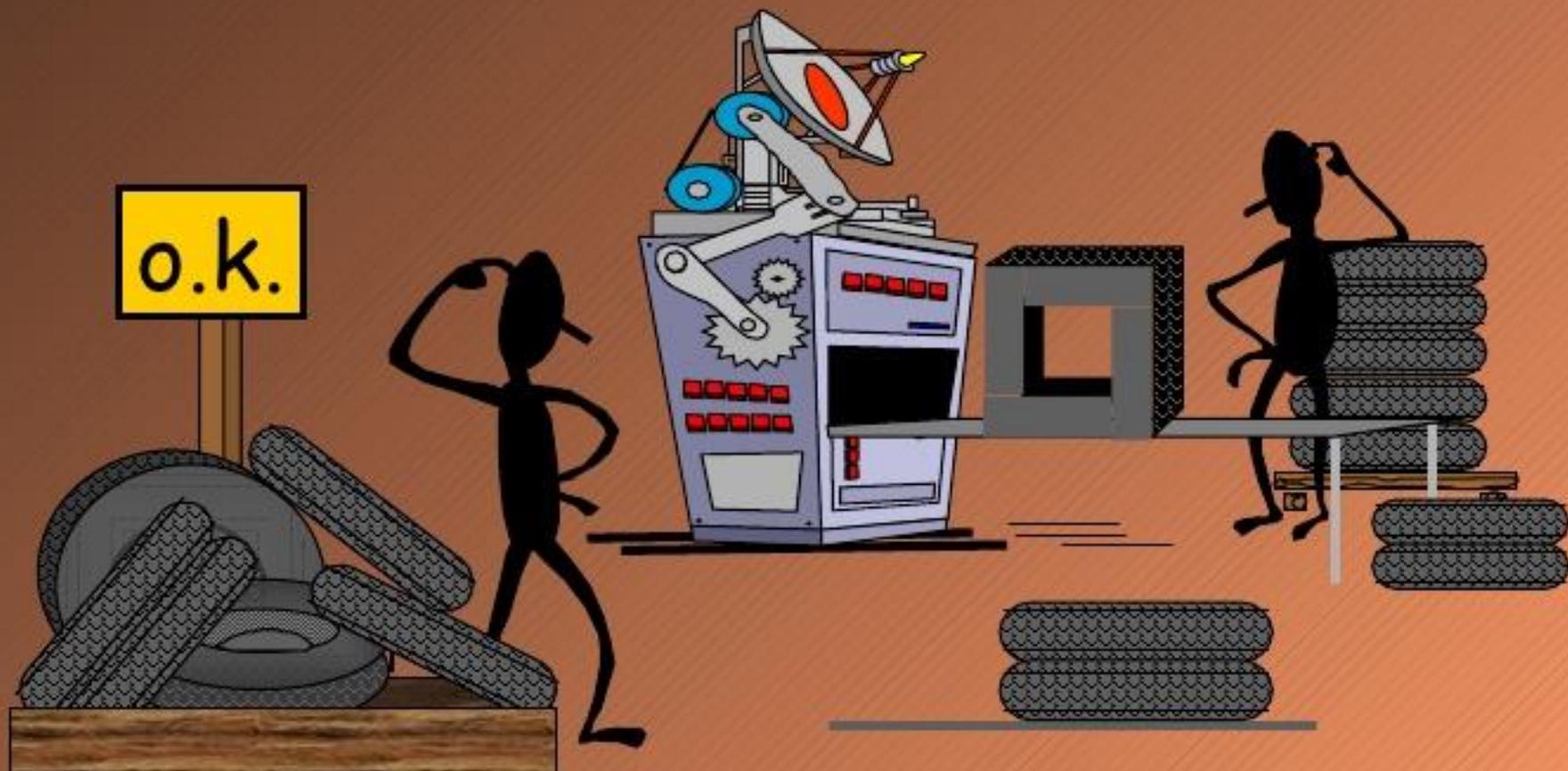
# Indicadores de calidad

## 5. Congruencia...



un indicador *congruente* guarda una relación lógica con la situación que aborda

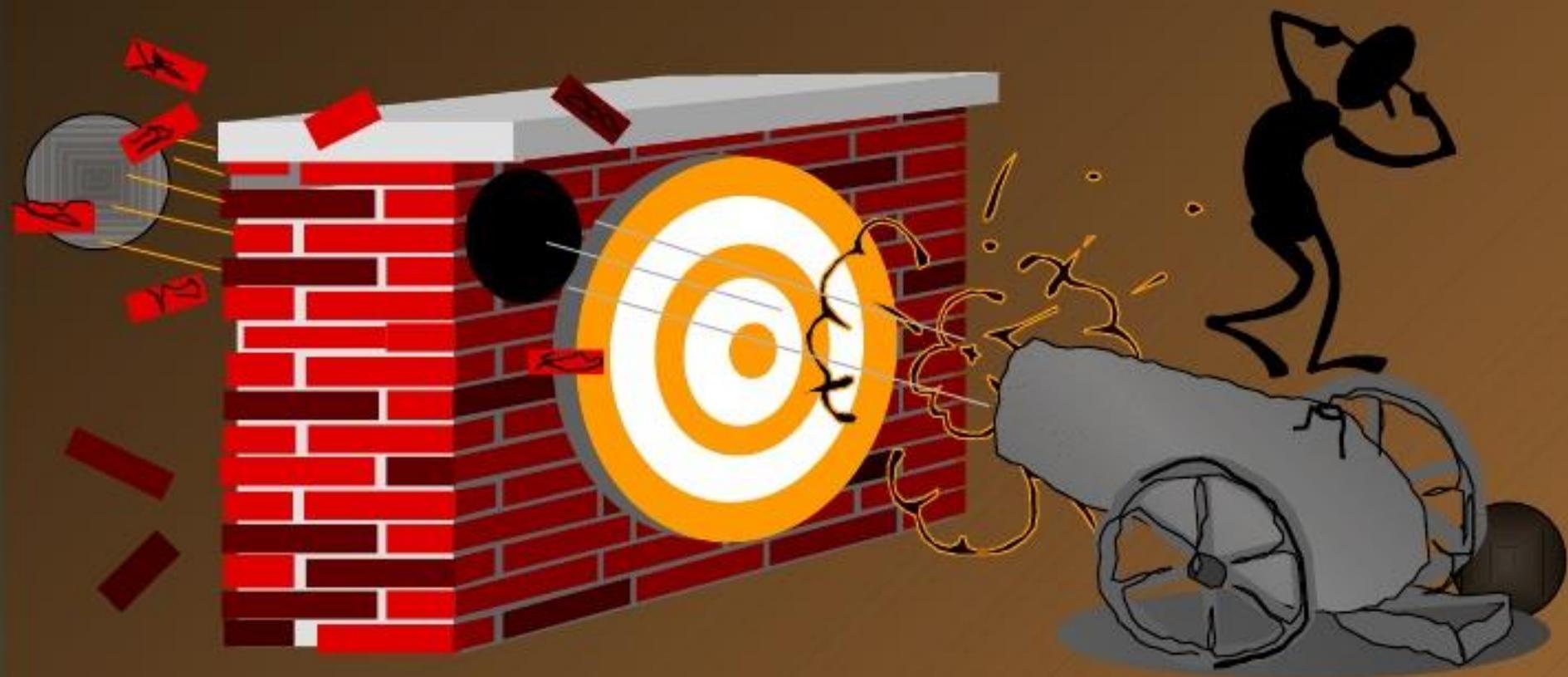
## 6. Consistencia...



un indicador *consistente* muestra los mismos resultados bajo las mismas circunstancias

# Indicadores de calidad

## 7. Confiabilidad...



un indicador *confiable* incluye solamente márgenes de error razonables

# Indicadores de calidad: Una herramienta para controlar la calidad de los procesos

Los indicadores de calidad 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.

Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Calidad en  
el Servicio



# Características de los indicadores de calidad

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
- En cuanto al número, deben ser pocos aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.



# Clasificación de los Indicadores de calidad

**Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global. (Toda uds)

**Específicos:** similares a los anteriores pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una conducta de fallos determinada. (Area Adm.)

**Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo - incumplimiento.



## Componentes de un indicador de calidad

- ❖ Indicador: lo que se quiere medir
- ❖ Unidades de medida: **Tiempo, Porcentaje**
- ❖ Valores de referencia: nivel mínimo y máximo admisible
- ❖ Fuente de los datos: de donde se extraerán los datos  
(encuestas, informes, informes de no conformidades)
- ❖ Responsable de la toma de datos
- ❖ Periodicidad: Diario, semanal, mensual, etc.
- ❖ Datos: resultados obtenidos para el indicador

# Beneficios de la implantación de indicadores de calidad



- Valorar la correcta aplicación de los recursos y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
- Controlar y mejorar los procesos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos
- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas

# Criterios de selección de indicadores

Lo primero que hay que tener en cuenta es que los indicadores se deben implantar en: los **procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia** en la calidad del producto o servicio, en los circuitos más importantes a nivel de resultados o en aquellos **procesos que están por debajo del nivel de calidad deseable o esperado.**



# Diferencia entre datos e indicadores

## Concepto de dato

Un dato es la representación de una variable que puede ser cuantitativa o cualitativa, indican un valor que se le asigna a las cosas.

Los datos son información y describen en su conjunto hechos empíricos.

Un dato por sí solo no puede demostrar demasiado, siempre se evalúa el conjunto para poder examinar los resultados y para ello, primero hay que organizarlos o tabularlos.



# Concepto de indicador

Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación

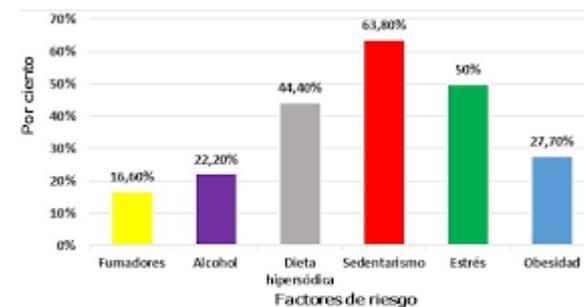
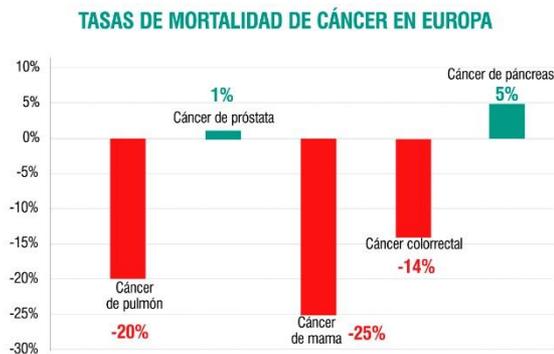
Dado un fenómeno determinado, sujeto a estudio, los indicadores permiten precisar su magnitud, intensidad, evolución y pronóstico.



# EJEMPLOS DE INDICADORES

**Los indicadores demográficos** expresan en números las características de las poblaciones de un lugar, mostrando su tamaño, su ritmo de crecimiento, la composición por edades y sexo de la población, y como se distribuyen en el espacio.

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) es un indicador que tiene por finalidad evaluar la población de los distintos países del mundo con respecto a su calidad de vida.



**Figura 1.** Factores de riesgo modificables encontrados en la hipertensión arterial

Fuente: encuestas Aplicadas

# TIPOS DE INDICADORES

## INDICADORES DE PRODUCTO



**DE CANTIDAD:** Miden la cantidad de producto obtenida( numero de unidades, numero de entrenamientos, numero de eventos, personas entrenadas)



**DE CALIDAD:** Miden Las Características obtenidas en el Producto(porcentaje De Rechazo, de Satisfacción)

- ★ Reconocimiento público
- ★ Comparar la formación
- ★ Dinámica de mejoramiento



Calidad

# ACREDITACIÓN



La acreditación es el proceso mediante el cual una organización independiente y con la autoridad para ello, evalúa una entidad que presta un servicio, y le otorga un reconocimiento formal de su capacidad técnica y confiabilidad para realizar prestar sus servicios.



# ACREDITACION

## ¿QUÈ ES?

Proceso sistemático de evaluación y mejoramiento continuo.

## POR EL CUAL

Se demuestra formalmente la competencia técnica para ejecutar tareas específicas.

## IMPORTANCIA

reconoce la alta excelencia y el cumplimiento de los propósitos y metas de los Programas de una Entidad

# Proceso de acreditación



**ACREDITACIÓN  
EN ALTA CALIDAD**



## Hay 5 etapas en el proceso de acreditación:

- ❑ **Inscripción:** con un organismo de acreditación (por ejemplo, EMA).
- ❑ **Auto-evaluación:** dura de 24 a 36 meses, con orientación y evaluación de las normas aplicables.
- ❑ **Evaluación in situ:** visitas a la organización para determinar el cumplimiento con las normas.
- ❑ **Comisión de Evaluación y Decisión:** si se cumplen los requisitos, se acredita con vigencia.
- ❑ **Mantenimiento de cumplimiento y renovación de la acreditación:** para conservar su condición.

# ¿Qué aspectos son evaluados para obtener la Acreditación?

Instalaciones adecuadas para realizar las actividades diarias.

Personal calificado.

Confidencialidad y seguridad de la información que reciben de sus clientes.

Métodos de trabajo confiables.

Equipos calibrados.

Mejora continua de sus actividades, y realización de auditorías internas periódicas.

# ¿Quiénes se pueden acreditar?



Los laboratorios que realizan análisis (de alimentos, agua, medicamentos, materiales de construcción, etc.), laboratorios de calibración de equipos, y de análisis clínicos.

Entidades que realizan actividades de inspección.

Entidades que certifican la conformidad de un producto o sistema, conforme a una norma, para comprobar su cumplimiento.



# ENTIDADES QUE ACREDITAN

En todos los países donde ISO opera hay una entidad de acreditación, encargada de acreditar a los organismos certificadores y acreditadores. En México es la EMA (Entidad Mexicana de acreditación), en España AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). Tienen esta capacidad porque realizan evaluaciones con la norma ISO 17021 lo que les asegura competencias para hacer auditorías de certificación.



# CERTIFICACIÓN



# CERTIFICACIÓN

Es el proceso mediante un organismo debidamente autorizado lleva a cabo una verificación de un proceso o servicio.

Este proceso consiste en validar (con una auditoría) si la empresa cumple los requisitos especificados de acuerdo a la conformidad de una normativa aplicable mediante reglas y procedimientos para llevar a cabo una certificación.

El objetivo de la certificación, es el **certificado**, documento que hace tangible el proceso de certificación, y que no es más, que un informe escrito donde se certifica la evaluación de la conformidad de una norma.

La certificación asegura al cliente que el producto o los servicios ofrecidos por una empresa cumplen con los requisitos establecidos (en la norma).

Gestión de CALIDAD TOTAL

# NORMAS ISO





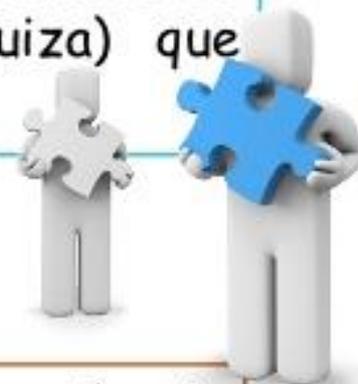
## ¿Qué es la Norma ISO?

**ISO**, significa "International Organization for Standardization" o en español "Organización Internacional para la Estandarización".

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, cuya central esta en Ginebra (Suiza) que coordina todo el sistema.

## Su Función

Su función principal es de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.



# Que es la norma ISO?

- ISO, es la organización que se ocupa de establecer las normas de fabricación, de comunicación y de comercialización, tanto de productos como de servicios, en el plano internacional. Lo que básicamente se propone el ISO es estandarizar las normas de seguridad.



# Las ventajas que la certificación ISO ofrece a las empresas son las siguientes:

- ✓ Notable incremento de las prestaciones de sus servicios y productos.
- ✓ Mayor satisfacción del cliente.
- ✓ Aumento de la productividad y eficiencia.
- ✓ Perfeccionamiento en el nivel de comunicación y satisfacción de los trabajadores.
- ✓ Mayor competitividad y aumento de las oportunidades de venta.
- ✓ Aumenta la calidad y la demanda.
- ✓ Aumenta la conciencia de los empleados.
- ✓ Incrementan la eficacia y la eficiencia.
- ✓ Reducción de gastos.

# FAMILIA DE NORMAS ISO



## **Serie ISO 9000**

- Gestión de calidad

## **Serie ISO 14000**

- Gestión del medio ambiente

## **Norma ISO 22000, ISO 27001, ISO 22301 y otras**

- Gestión de riesgos y seguridad

## **Norma ISO 26000**

- Gestión de responsabilidad social

# Organismos de Certificación

Applus<sup>+</sup>



**DET NORSKE VERITAS**  
*Preferred for Registration*



Organismo de Certificación Internacional



# OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.



# Proceso de certificación

- ❑ **Selección del proceso o servicio a certificar:** En este paso definimos qué proceso se certificará, definiendo el alcance.
- ❑ **Contacto con el organismo certificador:** definir quién será el organismo certificador, el cual deberá estar acreditado ante un organismo de acreditación.
- ❑ **Solicitud de certificación:** Es cuando el organismo certificador emite una cotización con los datos requeridos de la empresa.
- ❑ **Auditoria previa:** Es un diagnóstico previo del grado de cumplimiento del proceso a la normativa en cuestión.
- ❑ **Auditoría:** Consiste en revisión de los documentos de trabajo y registros, entrevistas, observación del área de trabajo, anotando evidencias de auditorías clasificadas en conformidad y no conformidad.
- ❑ **Evaluación y decisión:** es cuando los auditores hacen un análisis de las evidencias de auditoría y elaboran un informe. A mayor número de no conformidades menor posibilidad de otorgar la certificación.
- ❑ **Emisión del certificado:** cuando este proceso de evaluación concluye de manera exitosa el organismo emite el certificado con vigencia.
- ❑ **Auditoría de seguimiento:** una vez que un proceso logra obtener su certificado, el organismo certificador realizará auditorías posteriores, estas son cada seis meses para verificar que este siga implementado y que se corrijen las no conformidades.

# Beneficios de la Acreditación

- Permite la aceptación y reconocimiento de resultados de inspecciones, ensayos y calibraciones.
- Garantiza la seriedad e idoneidad de un certificado o informe de resultados.
- Garantiza que los organismos de certificación que están acreditados trabajan en forma equivalente.
- Requisito para comercio internacional.
- Ayuda a las autoridades reglamentarias en sus prácticas regulatorias.
- Mejora la calidad de los servicios.
- Importante herramienta de mercadeo

# ACREDITACIÓN- CERTIFICACIÓN



**CERTIFICACIÓN**

## **Norma ISO 9001:2000**

Asegurar que el sistema de calidad esté conforme a la norma.

***Concordancia con la norma ISO 9000***

**ACREDITACIÓN**

## **Norma ISO 17025**

Determinar la competencia técnica del personal y la validez técnica de las operaciones.

***Tiene que demostrar competencia***

# ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Es una disposición de normas bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales de una organización, para poder brindar servicios y/o ofrecer productos con altos estándares de calidad, minimizando costos innecesarios y logrando la satisfacción de los clientes o usuarios.

Un cliente satisfecho significa un beneficio para la organización, por ende mayor fidelidad, mayor rendimiento, menores gastos en la solución de problemas, etc.



## ¿QUÉ ES LA NORMA ISO 9001?

Es una norma internacional que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Se basa en todos los principios de administración de calidad con los que debe de contar una empresa para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios. Ha sido implementado por más de un millón de organizaciones en todo el mundo.



# ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE APLICAR ISO 9001?

Entre los principales beneficios destacan:

- Aumentar la satisfacción de los clientes
- Mejorar la calidad en el servicio y en la elaboración del producto
- Aumentar la productividad y eficiencia
- Reducir la cantidad de pérdidas y mermas
- Mejor comunicación y satisfacción del personal en el trabajo
- Ganar competitividad e incrementar las ventas

# ¿ QUÉ EMPRESAS OTORGAN CERTIFICACIÓN ISO 9001?



## Organismos de Certificación



**DET NORSKE VERITAS**  
*Preferred for Registration*



La Asociación de Normalización y Certificación, A.C.,  
Organismo Acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación,  
certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de:

## **AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO**

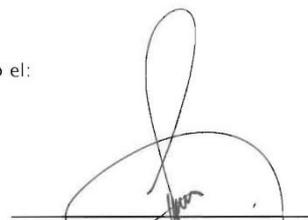
Av. Niños Héroes, No. 2409, Col. Moderna, C.P. 44190, Guadalajara, Jalisco, México.

Cumple de conformidad con los requisitos de la norma  
**NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO 9001:2008**

Con el siguiente alcance:

“Los procesos de revisión, examen y auditoría de cuentas públicas, asesoría técnica y capacitación a sujetos de entidades auditables y profesionalización de las y los servidores públicos internos y la transparencia en la información”

Certificado No.  
0221/2014CRE00006  
Emisión del Certificado:  
19 de Diciembre de 2014  
Periodo de Vigencia:  
19/12/2014 al 18/01/2016  
Este certificado sustituye al emitido el:  
07/07/2014



Ing. Martín Flores Ruíz

Director de Evaluación de la Conformidad

Acreditación EMA Número 01/11  
Fecha de entrada en vigor: 05/04/2011

FORCSC-P08.25.15

