



**NOMBRE DEL ALUMNO: YESENIA SAMAYOA HIDALGO**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC JEZABEL SILVESTRE**

**NOMBRE DEL TRABAJO: CUADRO SINOPTICO**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**GRADO: 8º CUATRIMESTRE**

**GRUPO: "A"**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**FONTERA COMALAPA CHIAPAS 14 DE MARZO**

# Indicadores

## INDICADORES DE CALIDAD

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

La plataforma ISOTools facilita selección, definición e implementación de indicadores de calidad

Los indicadores se utilizan en diversos ámbitos

Un ejemplo básico de indicador es el porcentaje

Otros indicadores comunes pueden ser la tasa de empleo

la tasa de desempleo, la tasa de actividad, la tasa de informalidad, por mencionar algunos

Indicadores de gestión

Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan

con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa

Indicadores de resultado o producto

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación

resultan de las actividades de transformación de los insumos y generan un incremento en los productos aplicables a la formación

Indicadores de efecto

Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad

Los indicadores de impacto

Deben ser válidos, es decir comprobar efectivamente aquello que se pretende medir

En la evaluación de impacto se utilizan métodos cuantitativos y cualitativos

# INDICADORES

Los indicadores de calidad cumplen esa función

- Fáciles de capturar y aplicar,
- Relevantes para la toma de decisiones
- Visibles y accesibles

Eficacia: La eficacia no es otra cosa que la relación entre un producto disponible y la necesidad para la que ha sido creado

Competitividad: Hace referencia a la capacidad de las empresas para explotar aquellas cualidades que hacen distintos a sus productos

Fuentes Primarias La principal fuente de información primaria se encuentra en las entidades mismas

a información primaria es un registro simple de hechos, y que con el tiempo puede convertirse en fuente de información secundaria



Son instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos



Cinco ejemplos de indicadores de calidad



Valoración de ventas: El volumen de ventas es, sin duda, el elemento más empleado para medir la calidad de un producto



ISOTools facilita la mejora continua de la gestión basada en indicadores de calidad



se localiza en los registros contables, archivos de proyectos



Cuando un indicador esté expresado, de tal forma que se hace difícil asignarle una UNIDAD DE MEDIDA



Entre los más significativos podemos mencionar los siguientes:



Cobertura: Se define como la proporción entre el número de artículos disponibles en los mercados y las personas que demandan una necesidad que espera ser satisfecha



Satisfacción del cliente: De hecho, el siguiente paso tras la venta de un producto es la evaluación del grado de conformidad de quien lo ha adquirido



Elementos para definir un buen indicador



Fuentes Secundarias La mayoría de indicadores propuestos para realizarle seguimiento a políticas



como por ejemplo cuando el indicador tiene las siguientes palabras, como actividad principal

indicadores

IMPLEMENTAR, DIFUNDIR, ESTABLECER, FOMENTAR, PROMOVER, MEJORAR,

• Se establece la periodicidad de dicho informe.

Fórmulas de los indicadores: todo indicador puede ser presentado como

Cifra absoluta: Refleja características particulares en un momento dado

Cifras Estadísticas absolutas: Se utilizan para dar cuenta de características particulares en un momento dado, en un universo

Medidas estadísticas: Usados para mostrar comportamientos típicos o tendencias tales como

Proporción: Magnitud que representa una parte con referencia al todo, se calcula utilizando en el numerador y en el denominador

NORMA ISO 11620:2014 SOBRE INDICADORES DE RENDIMIENTO PARA BIBLIOTECAS

La norma incluye recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación

propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación

• Recursos, acceso e infraestructura • Uso • Eficiencia • Potencial y desarrollo

Los responsables del proyecto han sido los miembros del Grupo de Trabajo de Indicadores para bibliotecas de la ISO (Organización Internacional de Normalización)

Indicadores de los organismos bibliotecarios

Este comité se creó con los siguientes objetivos

1. Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas

Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas de estas universidades

El SINEACE establece tres etapas para la acreditación

Autoevaluación, Evaluación externa, Acreditación reconocimiento formal que certifica la calidad