



**Nombre de alumno: Enner Antonio
López González**

**Nombre del profesor: LIC. JEZABEL
IVONNE SILVESTRE MONTEJO**

Nombre del trabajo: Super Nota

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Grado: 8.vo cuatrimestre

Grupo: "A"

Frontera Comalapa, Chiapas a 07 de Abril del 2021.



Indicadores: 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 o también son una herramienta para controlar la calidad de los procesos

Características de los indicadores de calidad:

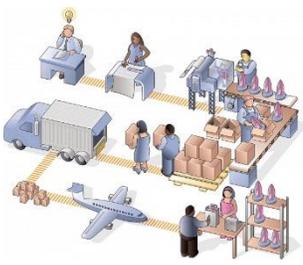
1. Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
2. En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
3.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



Clasificación de los indicadores de calidad:

- + **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global
- + **Específicos:** similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- + **Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.
- + Controlar y mejorar los procesos.
- + Garantizar los resultados previstos.
- + Mantener los estándares de calidad.





La selección de los indicadores de calidad:

Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, por lo que son de gran importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales o de un departamento o área concreta.

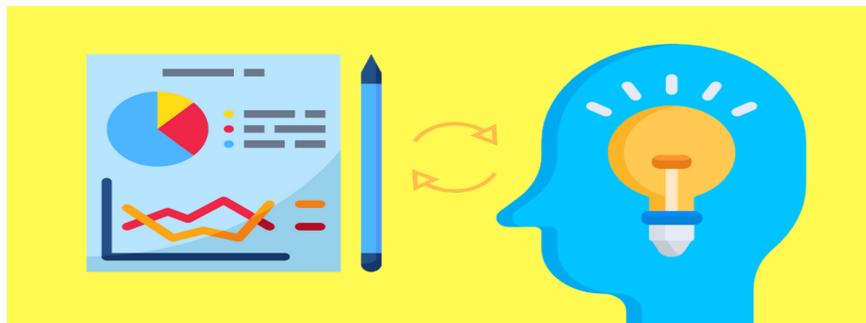
En el momento de implementar los indicadores es muy importante el seguimiento de las siguientes recomendaciones::

1. Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación.
2. Colocar los indicadores en lugares visibles dentro de las zonas donde se realizan las actividades
3. Que los indicadores sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.
4. Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión del valor de dichos indicadores.



Existen diferentes tipos de indicadores:

- ✚ **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.
- ✚ **Indicadores de impacto:** Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo. Usualmente se pueden medir en períodos de mediano o largo plazo debido a que se requiere un lapso, para que se puedan medir el mejoramiento de los ingresos, las condiciones de trabajo, la empleabilidad
- ✚ **Indicadores de calidad:** Son instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos



NORMA ISO 11620:2014 SOBRE INDICADORES DE RENDIMIENTO PARA BIBLIOTECAS

El nuevo texto supone una revisión de la edición de 2008, e incorpora indicadores de rendimiento que han sido utilizados en los últimos años en sistemas bibliotecarios de distintos países y que cuentan con una metodología ensayada.

La norma incluye recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación, y en ella se propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación:

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



Indicadores de los organismos bibliotecarios

El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBÚN) fue constituido en el año 2005, con la emisión de la Resolución D.N. Nº 134-2005-BNP , a través de la cual se promueve las “Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias” integradas por personal bibliotecario de diferentes universidades nacionales. Este comité se creó con los siguientes objetivos:

- ✚ Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias nacionales.
- ✚ Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas de estas universidades.
- ✚ Diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario que labora en las bibliotecas de universidades nacionales.
- ✚ Crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas de universidades nacionales y proponer alternativas de solución.



Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios:

De la función de líder de un mando intermedio ó superior depende el ambiente que se genere dentro de un grupo de trabajo (departamento, sección...), la participación, la consecución de objetivos, la organización y la planificación del grupo.



Técnicas para fomentar la participación:

La participación de los componentes de un grupo es una estrategia que facilita el desarrollo de un clima de confianza, despierta el interés por el trabajo en grupo, ayuda a compartir los conocimientos, los motiva y facilita la convivencia. A continuación, veremos algunas técnicas diseñadas para fomentar esta participación y para facilitar que el grupo genere una mínima estructura interna que permita su avance posterior. Se las conoce con el nombre de técnicas de grupo.

Las técnicas de grupo para fomentar la participación que veremos a continuación son:

- ✚ EL REGALO DE LA ALEGRÍA
- ✚ DISCUSIÓN DIRIGIDA
- ✚ SEMINARIO
- ✚ PHILLIPS 6/6
- ✚ TORMENTA DE IDEAS O "BRAINSTORMING"
- ✚ TÉCNICA DE GRUPO NOMINAL (T.G.N.)



Las encuestas: son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.



Características de una encuesta:

Primero que nada, una muestra conformada por una serie de individuos con características similares, que nos dará referencia sobre lo que queremos saber de una población más grande, de donde precisamente hemos extraído esa muestra. Por ejemplo, una muestra de votantes se obtiene antes de una elección, para poder conocer lo que opinan los votantes sobre los candidatos.

Las encuestas vienen en muchas formas diferentes y tienen una amplia variedad de propósitos, pero tienen ciertas características en común. En una encuesta la muestra no se selecciona al azar o se conforma solamente de las personas o voluntarios para participar. Cada individuo de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada. De esta manera, los resultados pueden ser proyectados de manera fiable.



Tipos de encuestas: Las encuestas pueden clasificarse de diversas maneras, ya sea por su tamaño y tipo de muestra o por el método utilizado para la recopilación de los datos: vía telefónica, correo, encuestas en papel, encuestas online, entrevistas personales



Sistema de gestión de la calidad: La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- A. Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- B. Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- C. Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- D. Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- E. Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- F. Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.
- G. Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- H. Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.



En la medida en que sea necesario la organización debe:

- a) Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.
- b) Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

Aquí se pone de manifiesto la gestión por procesos, que es uno de los aspectos en los que ISO 9001:2015 pone especial énfasis.

En relación con ello la organización debe concretar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación.

Incluye 8 requisitos que la organización debe determinar en relación con el enfoque basado en procesos, tales como:

- ✚ Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos.
- ✚ Recursos necesarios y su disponibilidad.
- ✚ Riesgos y oportunidades en conformidad con el requisito 6.1 y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.

