

**SUPER NOTAS.**

**MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS.**

**LIC. IVONNE JEZABEL SILVESTRE MONTEJO.**

**PRESENTA: LISBETH PÉREZ LÓPEZ.**

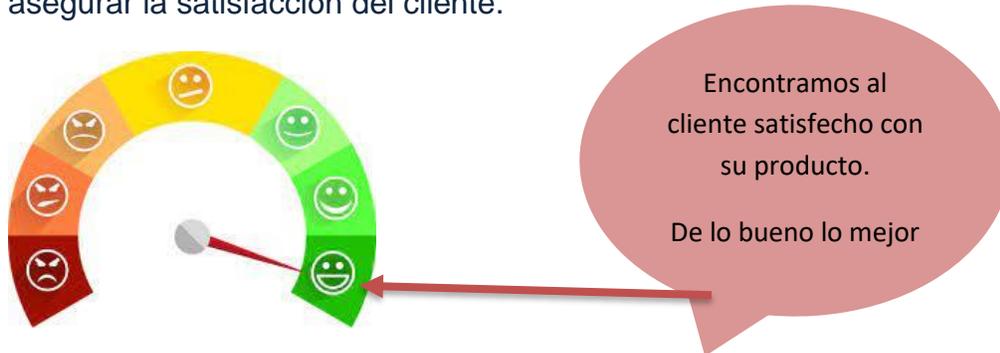
**LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN  
COMUNITARIA.**

**CUATRIMESTRE: OCTAVO.**

**GRUPO: "A".**

**FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS; A 11 DE ABRIL DEL 2021.**

**Indicadores de calidad:** Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permite evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción del cliente.



❖ **Características de los indicadores de calidad:**

- Ser realista es decir directamente relacionados con las dimensiones significativas de calidad del proceso, producto o servicio.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- 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 están midiendo.



**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.



Es muy importante mencionar que es de gran importancia sus aportaciones de todos los miembros del grupo para el cumplimiento de los objetivos planteados. Su alto nivel de influencia en decisiones muy importantes para la organización otorga una gran importancia a su correcta selección.



Los criterios de los de selección de indicadores soy muy importantes y lo primero que se debe de tomar en cuenta es que: 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 esperada.

**En el momento de implementar los indicadores se deben de tomar en cuenta los siguientes puntos:**

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



### **Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios.**

La función del líder de un mando intermedio o superior depende del ambiente que se genere dentro de un grupo de trabajo, la participación, la consecución de los objetivos, la organización y la planificación del grupo.

Las técnicas para fomentar la participación.

La participación activa 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, daremos las técnicas de grupo para fomentar la participación:**

- ❖ El regalo de la alegría.
- ❖ Discusión dirigida.
- ❖ Seminario.
- ❖ Phillips 6/6.
- ❖ Tormenta de ideas o “BRAINSTORMING”.
- ❖ Técnica de grupo nominal. (T.G.N).



