



**Mi Universidad**

## **Supernota**

*Nombre del Alumno: Salma Berenice Anzueto Reyes*

*Nombre del tema: Gestión de los procesos*

*Parcial: 3°*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios*

*Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodriguez Alfonso*

*Nombre de la Licenciatura: Nutrición*

*Cuatrimestre: 8°*

# “INDICADORES”

## 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.



## Indicadores de gestión

Miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

Los indicadores pueden clasificarse en:

- 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.



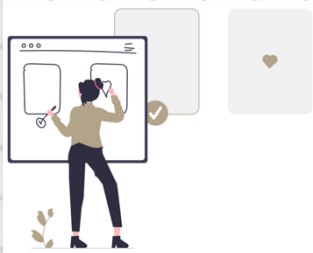
## Plataforma ISOTools

- Facilita selección, definición e implementación de indicadores de calidad.
- Ofrece una eficaz solución mediante su avanzada plataforma tecnológica en la que se integran sistemas de gestión normalizados y modelos de excelencia.

**ISOTools**  
EXCELLENCE



## Tipos de indicadores

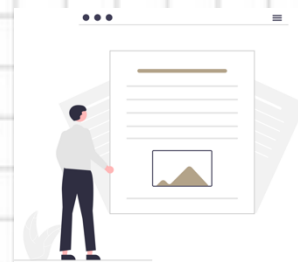


### Indicadores de resultado o producto

- 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. Representan el encuentro de las acciones formativas, con la demanda de los participantes.



### Indicadores de impacto

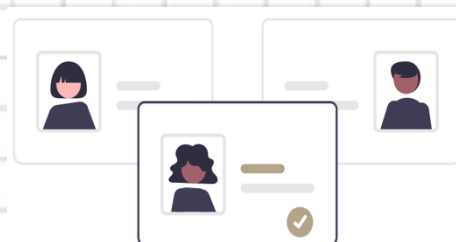
- Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo. Usualmente se pueden medir en períodos de mediano o largo plazo debido a que se requiere un lapso.

### Indicadores de calidad

El concepto de calidad suele estar asociado a la satisfacción que los productos generan en un público determinado.

Cinco ejemplos de indicadores de calidad:

- Cobertura
- Eficacia
- Valoración de ventas
- Satisfacción del cliente
- Competitividad



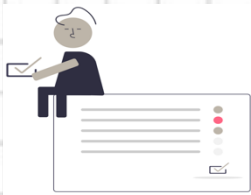
# “INDICADORES”

## ¿Qué son los indicadores de desempeño?

- Los indicadores de desempeño son métricas que evalúan el rendimiento de una empresa en comparación con un conjunto de objetivos preestablecidos o resultados esperados en un período de tiempo específico.



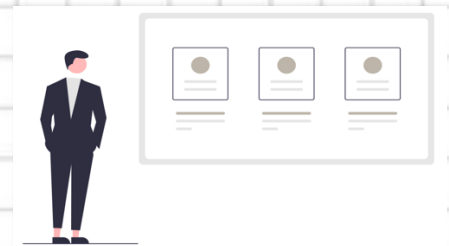
Entre los principales tipos indicadores de desempeño del departamento financiero, tenemos:



- Margen de utilidad bruta
- Margen de utilidad neta.
- Los ingresos menos ciertos gastos.
- La razón corriente (liquidez y disponibilidad de efectivo).

Algunos de los tipos de indicadores de desempeño de soporte:

- Tiempo promedio de primera respuesta
- Tiempo de resolución
- Tickets abiertos vs tickets resueltos
- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Effort Score (CES)
- Customer Satisfaction Score (CSAT)



### 1. Indicadores de productividad

La productividad mide la cantidad de recursos (dinero, tiempo, personal, etc.) que se utilizan en un determinado proceso. Permite descubrir si se está haciendo un uso eficiente y dónde hace falta mejorar.

### 2. Indicadores de eficiencia

Conseguir la eficiencia en un proceso implica obtener los mejores resultados con mínimos recursos. Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso y están en estrecha relación con la productividad.



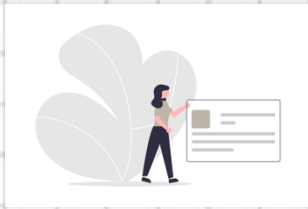
### 3. Indicadores de eficacia

La eficacia establece la relación entre los resultados obtenidos y los deseados. Es decir, mide el desempeño del proceso frente a la meta. El valor de este indicador es porcentual y cuanto más cercano al 100%, más eficaz será el proceso.

# “INDICADORES”

## 4. Indicadores de capacidad

Para medir la capacidad, se relaciona el total de procesos cumplidos en un periodo de tiempo preestablecido. Por ejemplo, puedes cuantificar la cantidad de consultas respondidas por tu equipo de atención durante un mes y compararlo con la meta estimada.



## 5. Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad son herramientas que miden el nivel de satisfacción en relación con un proceso, producto o servicio. Algunos ejemplos de indicadores de calidad son: Cobertura, satisfacción del cliente y tasa de retención.

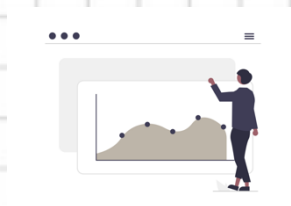
## 6. Indicadores de lucro

El lucro es la relación entre la ganancia y el valor total de ventas. Su fórmula es la siguiente:  $\text{Lucro} = \left[ \frac{\text{lucro}}{\text{valor total}} \right] \times 100$ .



## 7. Indicadores de rentabilidad

La rentabilidad relaciona la inversión realizada con el lucro obtenido. Se calcula al dividir el lucro en un determinado intervalo de tiempo con la inversión realizada inicialmente, e indica cuán remunerable es un proceso.



## 8. Indicadores de valor

Establecen la diferencia entre el valor percibido por el cliente (lo que está dispuesto a pagar) y el valor que efectivamente la empresa gastó en la producción y distribución del producto.



## 9. Indicadores de competitividad

La competitividad se mide al comparar una empresa con otras del mismo sector. Para conocer el valor de este indicador es útil utilizar la cuota de participación en el mercado, conocida como market share.



## Bibliografía

Universidad del Sureste. (2022). *Antología de calidad de los servicios*. Recuperado de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/0d8cdd89e69c1cf9e250505082264a55-LC-LNU804.pdf>