



Mi Universidad

Supernota

Nombre del Alumno: Kevin Moisés Gómez Altúzar

Nombre del tema: Supernota I, unidad III

Parcial: III

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Nutrición

Cuatrimestre: 8°

Lugar y Fecha de elaboración:

Comitán de Domínguez Chiapas a 26 de febrero del 2022

UNIDAD III

INDICADORES

¿Qué son los indicadores de calidad?

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.

Características

- 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.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.



Clasificación

- 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.

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. 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, para que se puedan medir el mejoramiento de los ingresos, las condiciones de trabajo, la empleabilidad y los demás impactos.

Cinco ejemplos de indicadores de calidad

1. 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.

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

3. Valoración de ventas: El volumen de ventas es, sin duda, el elemento más empleado para medir la calidad de un producto. Vender mucho casi siempre es sinónimo de éxito: indica que el artículo ha tenido una buena acogida y que ha generado gran interés.

4. 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. La venta no garantiza satisfacción. Numerosos ejemplos dan cuenta de ello.

5. Competitividad: Hace referencia a la capacidad de las empresas para explotar aquellas cualidades que hacen distintos a sus productos. También tiene que ver con el nivel de adaptación a las dinámicas del mercado y a la capacidad de innovación y cambio. Un producto incapaz de competir es, por lo general, un producto de escasa calidad.



¿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.

Indicadores de desempeño para el departamento de finanzas

Los números relacionados con el dinero son quizás los indicadores más importantes de una empresa. Después de todo, son los que revelan la salud de un negocio y nos permiten hacer predicciones para el futuro.

- Margen de utilidad bruta, que mide el porcentaje de ingresos obtenidos en relación a los costos.
- Margen de utilidad neta, que permite medir la rentabilidad de una empresa.
- Los ingresos menos ciertos gastos.
- La razón corriente (liquidez y disponibilidad de efectivo).

Indicadores de desempeño para el equipo de ventas

- Número de leads generados.
- Número de leads calificados.
- Costo de adquisición de cliente (CAC).
- Tasa de conversión.
- Ticket promedio medio.
- Customer churn o tasa de abandono.



¿Por qué utilizar indicadores de desempeño de los procesos?

- Permiten establecer y medir los objetivos de la gerencia de la empresa.
- Orientan a los funcionarios sobre lo que es importante para la administración.
- Optimizan los datos existentes al interpretarlos de manera significativa.

¿Cuáles son los tipos de indicadores de desempeño para los procesos?

1. Indicadores de productividad: La productividad mide la cantidad de recursos (dinero, tiempo, personal, etc.) que se utilizan en un determinado proceso.

2. Indicadores de eficiencia: Conseguir la eficiencia en un proceso implica obtener los mejores resultados con mínimos recursos.

3. Indicadores de eficacia: La eficacia establece la relación entre los resultados obtenidos y los deseados.

4. Indicadores de capacidad: Para medir la capacidad, se relaciona el total de procesos cumplidos en un periodo de tiempo preestablecido.

5. Indicadores de calidad: Los indicadores de calidad son herramientas que miden el nivel de satisfacción en relación con un proceso, producto o servicio.

6. Indicadores de lucro: El lucro es la relación entre la ganancia y el valor total de ventas.

7. Indicadores de rentabilidad: La rentabilidad relaciona la inversión realizada con el lucro obtenido.

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.



Indicadores de desempeño para el equipo de servicio al cliente

Más que garantizar la satisfacción, el servicio es un aspecto fundamental en la fidelización de los consumidores.

- 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).

¿Qué son los indicadores de capacidad?

El indicador de capacidad es una métrica que muestra la cantidad de trabajo que una organización puede realizar durante un período de tiempo.



REFERENCIAS:

Universidad del Sureste. (2022). *Antología de Calidad en los Servicios*. PDF. Págs. 50-62.