



Mi Universidad

Supernota

Nombre del Alumno: Esmeralda Monserrat Navarro Avendaño

Nombre del tema: Indicadores

Parcial: 3

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: octavo

Indicadores

Indicadores de **calidad**: una herramienta para controlar la calidad de los procesos.



Características: Ser realistas, Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad. Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos.

Clasificación: Generales, Específicos, Ponderados.

Beneficios: Valorar la correcta aplicación de los recursos, Controlar y mejorar los procesos.

Importante el seguimiento de las siguientes recomendaciones: utilizar indicadores gráficos, colocar los indicadores en lugares visibles, sean gestionados por los responsables de los procesos.



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

Ventajas de utilizar indicadores: es la objetividad y comparabilidad; representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada.

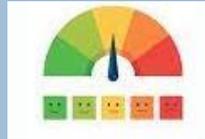


Los indicadores de **gestión**: miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales.

¿Qué tipos de indicadores se utilizan y para qué?

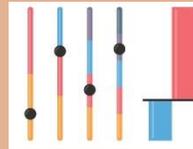
Indicadores de **gestión**: Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos.

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.



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.



Indicadores más empleados cuando se trata de medir la calidad de un producto: 1. Cobertura, 2. Eficacia, 3. Valoración de ventas, 4. Satisfacción del cliente, 5. Competitividad.

TIPOS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO: 9 KPIs (Key Performance Indicators) CLAVE PARA EMPRESAS.

Son métricas que juegan un rol fundamental para interpretar datos ya disponibles, trazar objetivos y evaluar el cumplimiento de metas.



Indicadores de **desempeño**: son métricas que evalúan el rendimiento de una empresa en comparación con un conjunto de objetivos preestablecidos o resultado.



Indicadores de desempeño para el **departamento de finanzas**: Los números relacionados con el dinero son quizás los indicadores más importantes de una empresa.

Indicadores de desempeño para el equipo de **servicio al cliente**: garantiza la satisfacción, el servicio es un aspecto fundamental en la fidelización de los consumidores.



Indicadores de desempeño para el **equipo de ventas**.

Indicadores de **capacidad**: es una métrica que muestra la cantidad de trabajo que una organización puede realizar durante un período de tiempo.



Indicador
Categoría
Dimensión
Capacidad

Clasificación de los indicadores en función de sus objetivos:

1. Indicadores de productividad
2. Indicadores de eficiencia
3. Indicadores de eficacia
4. Indicadores de capacidad
5. Indicadores de calidad
6. Indicadores de lucro
7. Indicadores de rentabilidad
8. Indicadores de valor
9. Indicadores de competitividad



Bibliografía:

Universidad del sureste. (2022). *Antología de Calidad en los servicios* .pdf pág. 50-62 recuperado [Calidad en los servicios.pdf](#)