



Mi Universidad

Super Nota

Nombre del Alumno: Alejandra Villa Domínguez

Nombre del tema: Indicadores

Parcial: III

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Mireylle Erendira Rodríguez

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 8°

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios.



Los indicadores de gestión miden de manera global el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar.



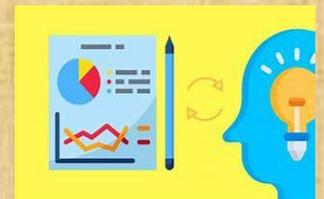
Características:

- Ser realistas
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos
- Sencillos de calcular y gestionar



Clasificación:

- Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global
- Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto
- Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica



Una de las ventajas de utilizar indicadores es la objetividad y comparabilidad; representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada



Indicadores de gestión: Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.



Indicadores de resultado o producto: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.



Indicadores de efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas.



Indicadores de impacto: Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo



Los indicadores de impacto:

- Expresan los cambios ocasionados a partir de las acciones de formación
- Reflejan cambios observados en la población objetivo
- Se definen desde el diseño de las acciones de formación
- Deben buscar el retorno económico de la formación para poder demostrar la utilidad
- Deben ser confiables y validos
- Pueden ser cuantitativos y cualitativos



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



Para que un elemento adquiera tal función debe cumplir con ciertos requisitos:

- Fáciles de capturar y aplicar
- Relevantes para la toma de decisiones
- Visibles y accesibles



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. 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.

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.



5. Competitividad: Hace referencia a la capacidad de las empresas para explotar aquellas cualidades que hacen distintos a sus productos.



TIPOS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO: 9 KPIs CLAVE PARA EMPRESAS

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



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

- 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).



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).



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



Principales beneficios:

- Motivan al equipo de trabajo.
- Proporcionan un ambiente de trabajo transparente.
- Facilitan promociones y premiaciones internas.
- Incentivan el crecimiento empresarial y personal.



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



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



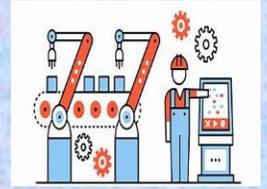
Indicadores de eficacia: La eficacia establece la relación entre los resultados obtenidos y los deseados. Es decir, mide el desempeño del proceso frente a la meta.



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



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



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

$$\text{Lucro} = \left[\frac{\text{lucro}}{\text{valor total}} \right] \times 100$$



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.



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.



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.



- Universidad Del Sureste. (2022). Antología de calidad en los servicios. Pdf. Recuperado de [Od8cdd89e69c1cf9e250505082264a55-LC-LNU804.pdf \(plataformaeducativauds.com.mx\)](#)
- Anónimo. (S. F.). Tipos de indicadores de desempeño: 9 kpis clave para empresas. pdf.