



Nombre del alumno: Olaguez Ramírez Brenda Leticia

Nombre del profesor: Cervantes Monroy Luz Elena

Nombre del trabajo: Indicadores

Materia: Calidad de los servicios

Grado: 8° A

Grupo: LNU



Comitán de Domínguez Chiapas a 08 de Marzo de 2023.

INDICADORES

Características

- Realistas
- Suficientes
- Efectistas y centrados
- Accesibles
- Sensibles

Clasificación

- Generales
 - Servicio global
- Específicos
 - Servicio concreto
 - Fallas determinadas
- Ponderados
 - Valoración del incumplimiento

Ayudan a

- Controlar los procesos
- Garantizar los resultados
- Mantener los estándares
- Mejorar el servicio

Tipos

- Indicadores de gestión
- Indicadores de resultado
- Indicadores de efecto
- Indicadores de impacto
- Indicadores de calidad

- Monitorear procesos
- Monitoreo de actividades
- Ejecutar políticas

- Checar bienes y servicios

- Consecuencias inmediatas en

- Miden los cambios
- Expresan cambios
- Comparan

- Miden satisfacción

- Miden calidad en

- Ejemplos

- Personas
- Empresa
- Sociedad

- Productos
- Procesos
- Servicios

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

INDICADORES

Sistema de gestión de calidad

Requisitos

- Identificar procesos
- Determinar secuencia de procesos
- Establecer criterios
- Asegurar los recursos
- Realizar el seguimiento
- Implementar acciones

Objetivo

- Asegurar la calidad
- Promoción de la mejora
- Satisfacción del cliente

Ventajas

- Estandarizar actividades
- Incrementa satisfacción
- Mide los desempeños
- Monitorea los procesos
- Incrementa eficiencia y eficacia
- Mantienen la calidad

Normas ISO

Clasificación

- ISO 9000 { Vocabulario de la totalidad
- ISO 9001 { Modelo para sistema de gestión
- ISO 9003 { Modelo para producción
- ISO 9001;2000
- ISO 9004 { Directivas para mejorar el desempeño

BIBLIOGRAFÍA

UDS. (Enero-Abril 2023). Antología de calidad en los servicios. UDS. México. Obtenido de https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569_e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf