



**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
  - Monitorear procesos
  - Monitoreo de actividades
  - Ejecutar políticas
- Indicadores de resultado
  - Checar bienes y servicios
- Indicadores de efecto
  - Consecuencias inmediatas en
    - Personas
    - Empresa
    - Sociedad
- Indicadores de impacto
  - Miden los cambios
  - Expresan cambios
  - Comparan
- Indicadores de calidad
  - Miden satisfacción
  - Miden calidad en
    - Productos
    - Procesos
    - Servicios
  - Ejemplos
    - 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](https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569_e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf)