



Nombre del maestro: Darling Dolly Guzmán

Nombre del alumno: Candelaria Hernández
Aguilar

Materia: calidad en los servicios

Tema: super nota

Grado: octavo cuatrimestre

Grupo: LTS21SSCO120-A

Comitan Chiapas a 30 de marzo del 2023

indicadores de calidad

¿que es?

herramienta para
controlar la calidad
de los procesos



permiten evaluar la calidad de
los procesos, productos y servicios
para asegurar la satisfacción de
los clientes.



Indicador" es la etiqueta que se le pone a un dato
contextualizado o a una información que indica algo
que nos interesa medir.

indicadores de calidad

Cobertura:

**Satisfacción
del cliente**

Competitividad

Eficacia

**Valoración de
ventas**

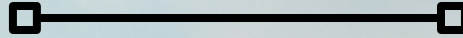


formulación de indicadores

brinda elementos para la toma de decisiones públicas.
Permite detallar y desagregar datos con enfoque de derechos humanos.



NORMA ISO 11620:2014



tiene por objetivo promover la utilización de indicadores de desempeño en los procesos de evaluación de bibliotecas.



Selección de indicadores de Gestión (Norma ISO 11620).

- a) El indicador de gestión ayuda a la administración de la biblioteca, a quiénes la financian y a la comunidad de usuarios.
- b) El bibliotecario debe tener conocimiento de qué área o actividad particular no está operando tan bien como debiera.
Aún si ésta es únicamente una intuición del bibliotecario, puede ser una razón para emplear un IG con el fin de averiguar si hay un problema.

La norma incluye recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación

BIBLIOGRAFIA

<http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LTS/b0d218c3fbd37bf29af2b5005bf8f297-LC-LTS804.pdf>

[www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20\(may8\)10\(1\).pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20(may8)10(1).pdf)