



**Nombre de alumno:** Alejandra Teresa Cansino León.

**Nombre del profesor:** Lucero del Carmen García Hernández.

**Nombre del trabajo:** Cuadro Sinóptico de la Unidad 3.

**Materia:** Calidad en los servicios

**Grado:** 8º Cuatrimestre.

**Parcial:** 3.

**Grupo:** LNU17EMC0121- A

Comitán de Domínguez Chiapas, a 05 de Marzo de 2024.

# INDICADORES DE CALIDAD

## ¿Qué son?

Es una herramienta para controlar la calidad de los procesos.

Instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

## Características

- Ser realistas.
- En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- 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 o a una casuística de fallos determinada

Ponderados

Considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.

## Beneficios

- Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos.
- Controlar y mejorar los procesos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- Orientar las actividades de mejora
- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes

## Normas ISO 9001

¿Qué es?

Establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad, asegurando la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

Proceso

- Comprender los requisitos de ISO 9001
- Evaluar y analizar la organización
- Implementar su sistema de gestión de calidad.
- Capacitar a los empleados y gerencia sobre los requisitos de ISO 9001.
- Enviar la solicitud de certificación.
- Auditoría y certificación

## **Bibliografía:**

✚ Universidad del Sureste 2024. Antología de Calidad en los Servicios. Unidad 3. Recuperado el 05 de Marzo de 2024.