



**Nombre del Alumno: Sandra Amairani López Espinosa.**

**Nombre del tema: Indicadores**

**Parcial: 3**

**Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

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

**Nombre de la Licenciatura: Nutrición**

**Cuatrimestre: 8**

# Indicadores

## Concepto

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

Evalúan la calidad de procesos, productos y servicios asegurando la satisfacción del cliente.

Miden el nivel de cumplimiento de una actividad o proceso empresarial.

Herramienta para controlar la calidad de los procesos

Indicadores de gestión

Miden, globalmente, el resultado de las actividades empresariales

Respondiendo al nivel de calidad que la empresa espera alcanzar.

## Características

Ser realista

Estar relacionados con la calidad del proceso, producto o servicio

Específico

Para cada área

Medible

Alcanzable

A las personas involucradas en las actividades medidas

Tiempo

Por procesos

- Productividad
- Rendimiento
- Utilización etc.

## Clasificación

- Generales
- Específicos
- Ponderados

Índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

Referidos a un tipo de servicio concreto

Considerando una valoración de la importancia del fallo / incumplimiento.

## Tipos

Por resultados

- Cobertura
- Eficacia
- Eficiencia

Alternativos

Útiles para la medición de desempeño

De impacto

Efectividad

# Proceso de certificación Norma ISO 9001:2015

Establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad

Su objetivo es asegurar la calidad mediante la mejora continua y la satisfacción del cliente.

Comprende 6 pasos

Comprender los requisitos

Los criterios de excelencia se deben cumplir para lograr la certificación.

Evaluar y analizar la organización

Respecto a los requisitos establecidos

Implementar un sistema de gestión de calidad

Incluyendo procedimientos y procesos escritos por áreas.

Como planificación, diseño, producción y la entrega.

Capacitar a los empleados y gerencia

Implica sanciones y material informativo

Enviar la solicitud de certificación

Especificando procedimientos y procesos para garantizar que la organización cumple con la norma.

Auditoría y certificación

El auditor debe revisar que se cumplen los requisitos de la norma.

Verificando el cumplimiento de todos los pasos y asegurar la certificación.

## Fuente de consulta

Universidad del sureste. (2024).Antología de CALIDAD EN LOS SERVICIOS.  
Recuperado el 09/03 /2024, deplataformaeducativauds.com.mx Sitio web:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>