



*Nombre del Alumno: Iram Ulises Gómez Guillén*

*Nombre del tema: Mapa Conceptual*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios*

*Nombre del profesor: Lic. Luz Elena Cervantes Monroy*

*Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria*

*Cuatrimestre: 8°*

*Comitán, Chiapas, Enero – Abril 2024*

## INDICADORES DE CALIDAD

Una herramienta para controlar la calidad de los procesos

Los indicadores de calidad son 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.

## ¿QUÉ SON LOS INDICADORES DE CALIDAD?

Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Ser realistas, debes ser pocos, Efectistas y centrados, Visibles y fácilmente representables, Accesibles a las personas involucradas, Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo, Sencillos de calcular y gestionar

## CONCEPTO DE LA CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Scelerisque viverra mauris in aliquam sem fringilla ut.

# INDICADORES

## LA SELECCIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, por lo que son de gran importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales o de un Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, por lo que son de gran importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales .

## NORMAS ISO 9001

Estas Normas establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad, su objetivo es asegurar la calidad de los procesos y actividades de una organización mediante la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

## REQUISITOS PARA FORMULAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Identificar los procesos y su aplicación.
2. Determinar la secuencia e interacción,
3. Establecer criterios y métodos
4. Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información.
5. Realizar el seguimiento
6. Implementar acciones para alcanzar los objetivos planificados y el mejoramiento continuo en sus procesos.

## TIPOS DE INDICADORES

De gestión, de Resultado o Producto, De Efecto, De Impacto, De Calidad,

## LA MEJORA CONTINUA DEMING

El Ciclo PDCA es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua. A continuación, vamos a explicar qué es lo que representa, cómo funciona y su estrecha relación con algunas normas ISO, concretamente con la ISO 9001 "Requisitos de los Sistemas de gestión de la calidad", donde aparece mencionado como un principio fundamental para la mejora continua de la calidad.

## ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño. La confianza y creatividad que los estándares, procedimientos y expectativas traen a una empresa y a sus empleados y agentes aumentan la confianza con el paso del tiempo cuando cada uno en la empresa los entiende y actúa coherentemente

## CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD

El enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y en consecuencia de una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal, que no se aplica en los modos de administración tradicional. Se debe establecer la mentalidad de cero defectos.

# " CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS "

## LOS COSTOS DE CALIDAD Y NO CALIDAD

Juran acuña el concepto de costo de la no calidad o de la mala calidad para indicar que cuando una empresa continuamente tiene que rehacer sus productos por defectos, el costo es inmenso, pues detiene el flujo del proceso, se paga doble o triple la mano de obra con implicaciones a costos indirectos, como rentas de planta, de maquinaria, etc.; además, señala que hay muchos costos que no se ven, relativamente ocultos, pero que le cuestan a la empresa, como desmotivaciones del personal, cansancio o estrés por repetir el trabajo.

## LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO FUNCIÓN ESPECIALIZADA Y PROFESIONALIZADA

La Gestión de la Calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo (Camison, s.f.). También es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación.



## BIBLIOGRAFIA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LTS/72abc2823d5e65bd85fee867ecbbfe4-LC-LTS804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>

*Comitán, Chiapas, Enero – Abril 2024*