



# Cuadro Sinóptico

**Nombre Del Alumno (A):** Denisse Areli De La Cruz Vázquez

**Nombre Del Tema:** “Indicadores” Y “La Calidad Y Las Mejoras Continuas”

**Parcial:** 2°

**Nombre De La Materia:** Calidad En Los Servicios

**Nombre Del Profesor:** LAEA. Beatriz Adriana Méndez González

**Nombre De La Licenciatura:** Trabajo Social Y Gestión Comunitaria

**Cuatrimestre:** 8°

*Pichucalco, Chiapas a 8 de abril de 2025*

# INDICADORES

## ¿QUE SON?

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter: tangibles y cuantificables. Permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

## CARACTERISTICAS

- Ser realistas base a sus productos o servicios.
- Deben ser pocos.
- Ser específicos y centrados.
- Visibles y fácilmente representables.
- Accesibles.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

## CLASIFICACION

- **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.

## SELECCION

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 departamento. Su alto nivel de influencia en decisiones muy importantes para la organización.

## TIPOS DE INDICADORES

- De gestión: Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.
- De resultado o producto: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.
- De efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas.
- De impacto: Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.
- De calidad: Son instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos.

# INDICADORES

## REQUISITOS PARA FORMULARLO

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

## 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.

## CLASIFICACION DE LA NORMAS ISO 9001

Este sistema se encarga de los requisitos de gestión de calidad, con la finalidad de que la organización demuestre la capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, los legales y normativos.

- Liderazgo
- Enfoque de hechos para la toma de decisiones
- Participación del personal
- Mejora continua
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Enfoque basado en procesos
- Relaciones beneficios con el proveedor

## CONCEPTO

### CERTIFICACION

El proceso por el cual, una organización con autoridad para ello, garantiza que un proveedor de servicios de salud cumple de manera satisfactoria, o aceptable, una serie de requisitos de calidad que deben tener la estructura y los procesos de atención para generar los mejores resultados posibles para el paciente.

### ACREDITACION

Se define como el Aval que se otorga a una institución o servicio de salud, que cumple con los estándares mínimos de calidad vigentes

## LA CERTIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN MÉXICO

Consiste en un proceso cuyo objetivo es reconocer a las entidades de Atención Médica que participen por iniciativa propia, las cuáles satisfagan los estándares establecidos para proporcionar servicios de Atención Médica seguros y de calidad óptima.

**LA CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS**

**ESTÁNDARES DE CALIDAD**

Los estándares establecen criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño.

**LOS ELEMENTOS PARA EVALUAR**

- Adecuación
- Accesibilidad
- Continua
- Eficacia
- Efectividad
- Aceptabilidad
- Seguridad
- oportunidad

**LA MEJORA CONTINUA DEMING**

La aplicación de esta metodología está enfocada principalmente para ser usada en empresas y organizaciones.

**4 ETAPAS QUE LO COMPONEN**

- Planear
- Hacer
- Actuar
- verificar

**LOS 14 PUNTOS DE DEMING**

1. Crear y dar a conocer a una declaración de los objetivos y propósitos de la empresa.
2. Aprender la nueva filosofía.
3. Entender el propósito de la inspección.
4. Terminar con la práctica de premiar los negocios basándose únicamente en el precio.
5. Mejorar el sistema de producción y servicio.
6. Instituir la capacitación y el entrenamiento.
7. Aprender e instituir el liderazgo.
8. Eliminar el temor y crear confianza.
9. Optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos.
10. Eliminar las exhortaciones.
11. Eliminar las cuotas numéricas para la producción.
12. Eliminar barreras para que las personas se sientan orgullosas de su trabajo.
13. Fomentar la educación y la automejora en cada persona.
14. Aprender acciones para lograr la transformación.

LA CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS

CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD

El enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y se debe establecer la mentalidad de cero defectos.

ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA

- Compromiso con la visión, misión y objetivos estratégicos.
- Promover y estimular las conductas.
- Fomentar el trabajo en equipos, multidisciplinarios con capacidad en auto dirigirse.
- Ejercer un liderazgo que estimule la mejora continua.
- Realizar evaluaciones de desempeño.

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad es una nueva área de la administración moderna como las finanzas, la producción o el marketing.

la Gestión de la Calidad es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados.

NIVELES

- **El primer nivel** de evaluación considera la calidad desde un enfoque integral.
- **El segundo nivel** que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención con que cuenta la población.

LOS COSTOS DE CALIDAD Y NO CALIDAD

- Cuando una empresa tiene que volver hacer sus productos por algún defecto los costos de este proceso son realmente costosos.
- Si no se cumple con la entrega a tiempo, se afectan la imagen y credibilidad de la empresa.
- Se hace necesario evolucionar a sistemas de información económica que permitan saber no solamente cuánto se gasta, sino también cómo se invierten los recursos para determinar la eficiencia de los distintos procesos.

**REFERENCIA:**

Universidad del sureste (UDS), antología "CALIDAD EN LOS SERVICIOS",  
pág. 48-73 del 2025. Pichucalco, Chiapas.