

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Materia: calidad en los servicios

DOCENTE: Johana Guadalupe leal lopez

ALUMNO: ANTHONY GONZÁLEZ GORDILLO

8VO CUATRIMESTRE

TAPACHULA, CHIAPAS A 08 DE marzo DEL 2025

Los indicadores de calidad son herramientas que miden el desempeño de productos o servicios. Deben ser claros, medibles y objetivos, proporcionando información sobre eficiencia y áreas de mejora, lo que facilita la toma de decisiones y la mejora continua.

## Características

### 1. indicadores De calidad Medibles:

Permiten cuantificar la calidad de un producto, servicio o proceso.  
Interpretables:

- Son fáciles de entender y usar por todos los que los emplean.

### 2. Completos:

Examinan el trabajo de todo el personal.

### 3. Temporales:

Tienen implicaciones a corto y largo plazo.

### 4. Realistas:

Están relacionados con las dimensiones relevantes de la calidad.

### 5. Suficientes:

Representan a las áreas prioritarias o que requieren supervisión constante.

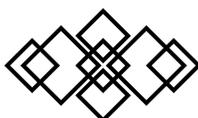
### 6. Objetivos:

Están centrados en el impacto de la calidad

7. Visible: Brinda información accesible y permite crear gráficos fáciles de interpretar.

### 8. Útiles:

Están alineados con los objetivos estratégicos del negocio.



## 9. Sensibles:

Varían de acuerdo con los parámetros que se está midiendo.

## 10. Oportunos:

Se miden con una determinada frecuencia y son usados en el momento oportuno.

### CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

#### POR SU NATURALEZA:

- Eficacia: Miden el logro de objetivos
- Eficiencia: Miden el rendimiento de recursos
- Efectividad: Miden la utilidad
- Económicos: Miden la eficiencia de los recursos monetarios
- Calidad: Miden el cumplimiento de las expectativas del cliente

#### POR SU AMBITO DE DESEMPEÑO:

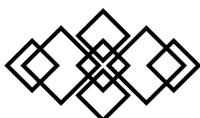
- Gestión: Evalúan procedimientos y calidad
- Estratégicos: Se vinculan a los objetivos estratégicos del negocio

#### POR SU TIPO DE SERVICIO

- Generales: Miden los índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio
- Específicos: Se refieren a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos
- determinada
- Ponderados: Consideran el valor de la importancia de la falla

#### POR EL TIPO DE INDICADOR

- Indicadores de calidad de productos
- Indicadores de calidad de servicios
- Indicadores de calidad de procesos
- Indicadores de calidad del personal
- Indicador de costo de baja calidad
- Indicador de recomendación de producto o servicio
- Indicador de retención de clientes
- Indicador de cultura organizacional



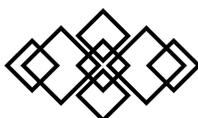
## QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que permiten a una organización mejorar continuamente la calidad de sus productos o servicios.

Para su implementación efectiva, es necesario cumplir con ciertos requisitos esenciales, los cuales se basan en normativas internacionales como la ISO 9001.

## COMPROMISO DE ALTA DIRECCIÓN.

El liderazgo y compromiso de la alta dirección son fundamentales para la implementación de un SGC. La gerencia debe demostrar su apoyo mediante la asignación de recursos, la definición de políticas de calidad y la promoción de una cultura organizacional enfocada en la mejora continua.



## DEFINICION DE UNA POLITICA DE CALIDAD.

La política de calidad es una declaración formal de la organización sobre su compromiso con la calidad. Debe ser clara, comprensible y comunicada a todos los empleados. Además, debe reflejar la misión, visión y valores de la empresa, asegurando el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y del cliente.

## IDENTIFICACIÓN Y GESTION DE LOS PROCESOS.

La organización debe adoptar un enfoque basado en procesos, identificando cada una de sus actividades clave y sus interacciones.

Es importante definir responsables, entradas, salidas y métricas para medir el desempeño de los procesos, garantizando su eficiencia y mejora continua.

## MONITOREO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

Es necesario establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar la eficacia del SGC. Las auditorías internas, encuestas de satisfacción del cliente y revisiones de la dirección son herramientas clave para identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad.



# Bibliografía

Información recopilada de apuntes de clases de la materia de calidad en los servicios