

- **Calidad en los Servicios.**

Nombre del alumno: Andrea Candelaria
Guillen Rodriguez

Catedrático: Jorge Enrique Albores
8 "A"

Licenciatura en nutrición

Comitán de Domínguez, Chiapas

12 de Marzo del 2021.

Unidad III.

Indicadores de calidad.

Son instrumentos de medición, que son de carácter tangible y sobre todo cuantificable.

Que sirven para:

Controlar la calidad de los procesos.

Permitiendo evaluar la calidad de procesos, productos y servicios para poder asegurar la satisfacción de clientes.

Por lo que los indicadores de gestión miden de manera global el resultado final de las actividades empresariales basados en un estándar.

Siendo así una ventaja de utilizar indicadores es la objetividad y comparabilidad que representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada.

Que por lo general los indicadores se construyen de información cuantitativa, no obstante, y de modo creciente, se usan indicadores cualitativos.

Características de indicadores de calidad.

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 de calcular, gestionar, a las variaciones de los parámetros de mieda que se están midiendo.

Se realistas y con base a los números deben ser pocos, pero suficientes.

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 de la implantación de indicadores de calidad.

Controlar y mejorar los procesos, garantizar los resultados previos, poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

Teniendo en cuenta que los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión.

Radicando su importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales o de un departamento o área concreta.

Criterios de selección de indicadores.

Los procesos deben ser más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio.

Y por lo general se deben utilizar los que sean necesarios para mantener una visión clara e inequívoca del estado o situación de la actividad a controlar.

Tipos de indicadores que se utilizan.

Indicadores de gestión.

Son utilizados para realizar para monitoreo de los procesos, de insumos y de actividades que se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa.

Indicadores de resultado o producto.

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.
Resulta de las actividades de transformación de los insumos y generan un incremento en los productos aplicables a la formación.

Indicadores de efecto.

Hace referencia a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de las competencias sobre personas, empresas o sociedad.
Representan el encuentro de las acciones formativas, con la demanda de los participantes.

(Albores, 2021)

Bibliografía:

Albores, J. E. (2021). Antología de Calidad de Servicios. Comitán de Domínguez, Chiapas: UDS.