

MATERIA.

Calidad en los servicios.

TRABAJO.

Cuadro sinóptico.

ALUMNA.

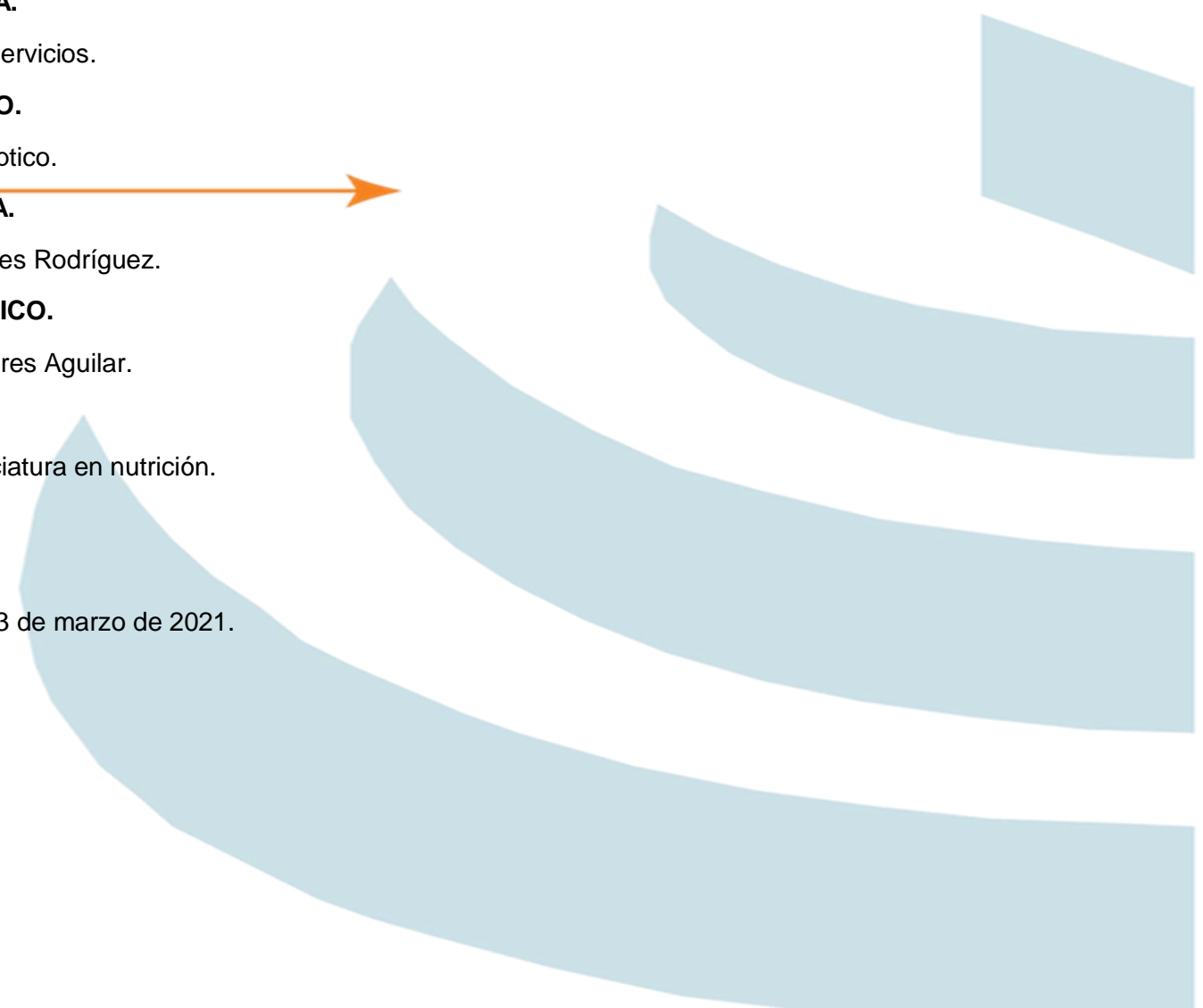
Perla de Belén Cáceres Rodríguez.

CATEDRÁTICO.

Jorge Enrique Albores Aguilar.

8°cuatrimestre de la licenciatura en nutrición.

Comitán de Domínguez a 03 de marzo de 2021.



INDICADORES

Características.

- Ser realistas.
- En cuanto al número, deben ser pocos.
- Efectistas y centrados.
- Visibles y fácilmente representables.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades.
- Sencillos de calcular y gestionar.

Clasificación.

Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto.

Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo/ incumplimiento.

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.

Beneficios.

- Controlar y mejorar los procesos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio.
- Orientar las actividades de mejora.
- tomar las medidas correctoras y preventivas, Correspondientes.

Tipos de indicadores.

Indicador de gestión: Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.

Indicador de resultado: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.

Indicador de efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad.

Indicador de impacto: Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.

Indicador de calidad: Son instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos.

(Aguilar, 2021)

Bibliografía

Aguilar, J. E. (2021). Calidad en los servicios. Comitán de domínguez.