

**MATERIA.**

Calidad en los servicios.

**TRABAJO.**

Cuadro sinóptico.

**ALUMNA.**

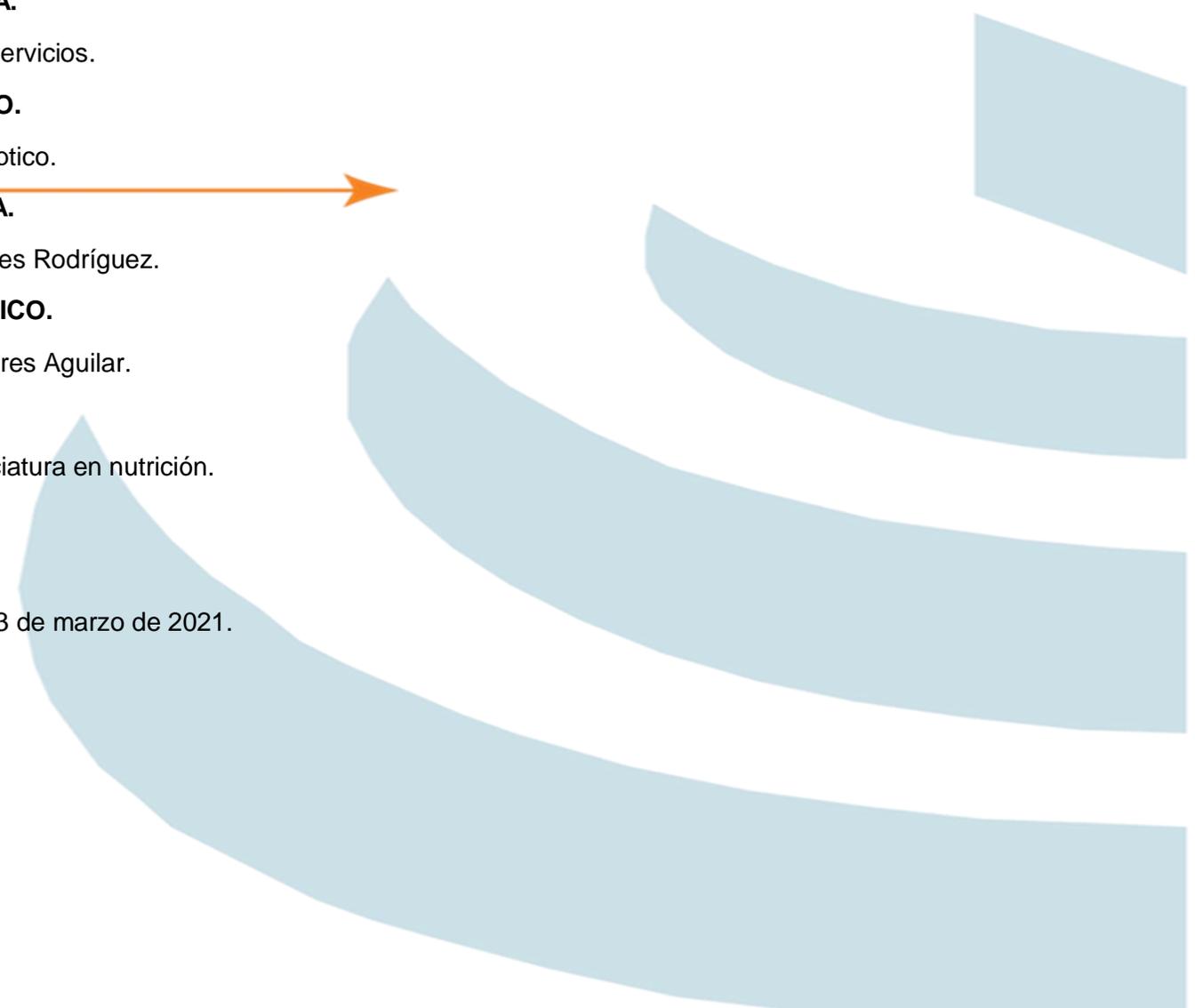
Perla de Belén Cáceres Rodríguez.

**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.