



**Nombre del alumno: Daniela calderón Sánchez.**

**Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores.**

**Nombre del trabajo: cuadro sinóptico.**

**Materia: Calidad de los servicios.**

**Grado: Octavo cuatrimestre.**

**Grupo: "A"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 25 de febrero del 2021.

# 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.
- Una herramienta para controlar la calidad de los procesos.
- Características.
  - Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
    - En cuanto al número, deben ser pocos aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
    - 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 a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
    - 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 o a una casuística de fallos determinada.
  - Ponderados. { Considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.
- Recomendaciones para implementar los indicadores.
  - Utilizar indicadores gráficos.
  - Colocar los indicadores en lugares visibles.
  - Que los indicadores sean gestionados.
  - Evitar las falsas alarmas.

## De gestión.

- Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan. { Con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa.

## De resultado o producto.

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

## De efecto.

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

## De impacto.

- Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo. Usualmente se pueden medir en períodos de mediano o largo plazo debido a que se requiere un lapso.

UDS. (2021.). Indicadores. En UDS., *Calidad en los servicios*. (págs. 50-57). Comitán de Domínguez Chiapas.