



**Nombre de alumno: Eduardo de  
Jesús López López**

**Nombre del trabajo: Unidad III  
“indicadores”**

**Materia: Calidad de los servicios**

**Grado: 8vo Cuatrimestre**

**Grupo: “A”**

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de Marzo de 2021.

Son una herramienta para controlar la calidad de los procesos

- 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.
- Características de indicadores de calidad:
  - Ser realistas en cuanto a lo evaluado.
  - Se debe discernir entre áreas prioritarias y las que no son tan representativas de las áreas prioritarias.
  - Efectistas y centradas para un verdadero impacto.
  - Visibles y fácilmente representables.
  - Accesibles a las personas involucradas.
  - Sensibles a las variaciones de los parámetros que están midiendo.
  - Sencillos de calcular y gestionar.
- Clasificación de los indicadores de calidad
  - 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.
- Selección de indicadores de calidad
  - Los indicadores de calidad influyen sobre los de gestión
  - Son de gran importancia los IC para proponer acciones globales o de un área en concreto.
  - Su alto nivel de influencia en decisiones muy importantes para la organización otorga una gran importancia a su correcta selección.
- Criterios de selección de indicadores
  - Se implantan en los procesos más críticos por su alto nivel e influencia en la calidad del producto o servicio.
  - Se deben usar los que sean necesarios para mantener una visión clara e inequívoca del estado o situación de la actividad a controlar.

- Definición e implantación de un sistema de indicadores de calidad

Se recomienda:

- Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación.
- Colocarlo en lugares de fácil visibilidad.
- Que los indicadores sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.
- Evitar falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión.

- Tipos de indicadores y su función

Para cada una de las etapas de cadena se pueden definir indicadores:

- Indicadores 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.
- Indicadores 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.
- Indicadores de efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o sociedad.
- Indicadores de impacto: representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva acabo.