



Nombre del alumno: Aguilar Rodriguez Angeles Anarela.

Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico

Materia: Calidad de los servicios

Grado: 8 cuatrimestre

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de Marzo del 2021.

Indicadores

Indicadores de calidad

Son instrumentos de medición de carácter tangible y cuantificable

Permiten

Evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios

Asegurando la satisfacción de los clientes

Indicadores de gestión

Miden de manera global el resultado final de las actividades empresariales

Basándose

En un estándar el cual responde al nivel de calidad

Clasificación de los indicadores

Generales: índices de cumplimiento de requisitos sobre un servicio

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

Ponderados: consideran una valoración pero no precisamente económica

Motivos de indicadores importantes

Valorar la correcta aplicación de los recursos a los consumidores

Controlar y mejorar los procesos

Garantizar los resultados previstos

Mantiene los estándares de calidad

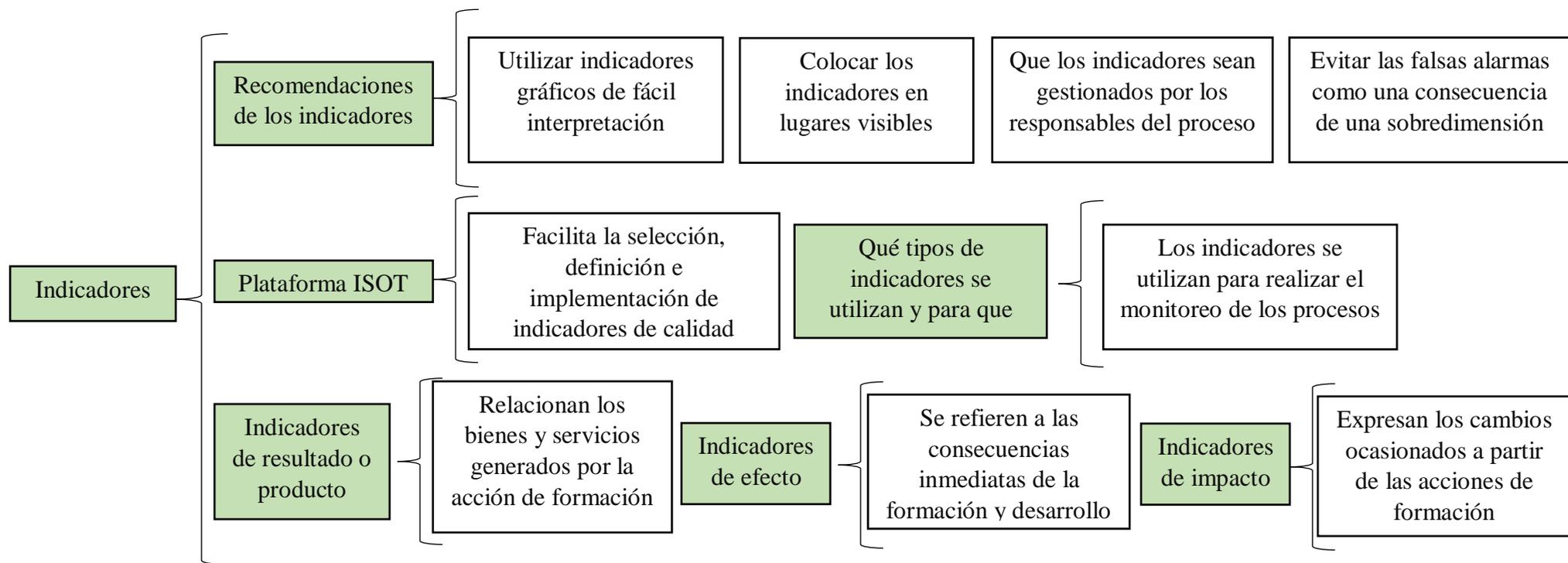
Selección de los indicadores

Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión

Criterios de selección

Hay que tener en cuenta que los indicadores se deben implantar

En los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en calidad



Bibliografía: Jorge Enrique Albores. (2021). Antología Calidad en los Servicios. Comitán de Domínguez Chiapas: Universidad del Sureste.