

Viernes 12 de marzo de 2021

Materia: Calidad en los servicios

Docente: Jorge Enrique Albores Aguilar



Nombre de la alumna: Jesimiel Ortega Gómez

Tema: Cuadro sinóptico unidad 3

Cuatrimestre: 8tvo

Carrera: Nutrición

INDICADORES

Indicadores de calidad

son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable,

permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial

Características de los indicadores de calidad

- Ser realistas
- 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 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, de la importancia del fallo / incumplimiento.

Definición e implantación de un sistema de indicadores de calidad

previamente se definan determinados aspectos como: datos a analizar, persona responsable de la gestión

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

Ejemplos de indicadores de gestión

Costo hora de formación, costo alumno en formación, numero de participaciones por docentes, relación de personal administrativo a personal docente, número de participantes por cada espacio de formación.

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

Ejemplos de indicadores de resultado

Variación de cubos de formación creados, variación de diseños curriculares elaborados, variación en normas de competencia redactadas, variación número de docentes disponibles, variación de número de horas para formación

Indicadores 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

Algunos indicadores de efectos

Tasa de participantes matriculados, tasa de participantes certificados, tasa de abono de la formación, tasa de proyectos de creación de empresas elaborados

Indicadores 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, para que se puedan medir el mejoramiento de los ingresos

las condiciones de trabajo, la empleabilidad y los demás impactos mencionados en el eje 1 "Contexto"

Algunos indicadores de impacto

Variación de los ingresos, variación en la situación de empleo, incremento de la productividad, disminución de los accidentes de trabajo, mejoramiento de la salud.

(Antología calidad de los servicios , 2021)

Bibliografía

Antología calidad de los servicios . (2021). En UDS, *Antología calidad de los servicios* (págs. 50 - 57). Comitán de Domínguez : UDS.