



**Nombre de alumnos: Orantes
Ramírez Lizeydi Viviana**

**Nombre del profesor: Jezabel
Ivonne Silvestre Montejo**

**Nombre del trabajo: cuadro
sinóptico**

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8 to cuatrimestre

Frontera Comalapa Chiapas a 14 marzo del 2021.

INDICADORES

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.

Los 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 objetivo que la empresa espera alcanzar.

Características de los indicadores de calidad — Ser realista es decir directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso. — Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad — Sencillos de calcular y gestionar.

Clasificación de los indicadores de calidad — Generales índices de cumplimiento — Garantizar los resultados previstos — Mantener los estándares de la calidad

La selección de los indicadores de calidad — Influyen sobre los indicadores de gestión por lo que son de gran importancia para la dirección de la empresa. — No existe una forma fija en cuanto a un número pero por lo general se deben utilizar los necesarios.

Indicadores de gestión — Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, insumos y actividades. — Que se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa.

Indicadores de efecto — Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias — Ya sea de las personas, empresas o sociedad. — Representan el encuentro de las acciones formativas con la demanda de los participantes.

Indicadores de impacto — Expresan los cambios ocasionados a partir de las acciones de formación — Reflejan cambios observados en la población objetivo. — Deben ser validados comprobando efectivamente aquello que se pretende medir. — Deben buscar el retorno económico de la formación.

Norma ISO — Incluye recomendaciones vacías sobre el uso de indicadores en biblioteca — Su diseño propone una tabla de indicadores agrupados entorno a sus cuatro ejes de evaluación.