Nombre del alumno: JACKIE RASHIEL CORDOVA GRAJALES.

Nombre del profesor: JEZABEL IVONNE SILVESTRE.

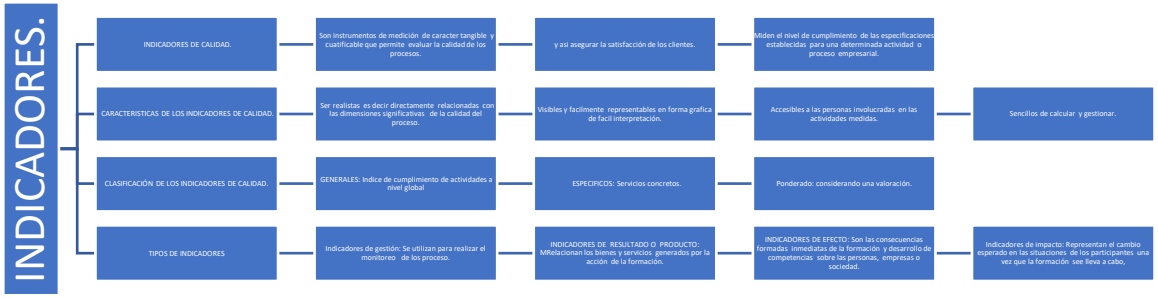
Nombre del trabajo: CUADRO SINOPTICO.

Materia: CALIDAD DE SERVICIOS.

Grado: OCTAVO CUATRIMESTRE.

Grupo: “A”

Comitán de Domínguez, Chiapas a 13 de septiembre de 2019.


INDICADORES.
INDICADORES DE CALIDAD.
Son instrumentos de medición de caracter tangible y cuatificable que permite evaluar la calidad de los procesos.
y asi asegurar la satisfacción de los clientes.
Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.
CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.
Ser realistas es decir directamente relacionadas con las dimensiones significativas de la calidad del proceso.
Visibles y facilmente representables en forma grafica de facil interpretación.
Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
Sencillos de calcular y gestionar.
CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.
GENERALES: Indice de cumplimiento de actividades a nivel global
ESPECIFICOS: Servicios concretos.
Ponderado: considerando una valoración.
TIPOS DE INDICADORES
Indicadores de gestión: Se utilizan para realizar el monitoreo de los proceso.
INDICADORES DE RESULTADO O PRODUCTO: MRelacionan los bienes y servicios generados por la acción de la formación.
INDICADORES DE EFECTO: Son las consecuencias formadas inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, empresas o sociedad.
Indicadores de impacto: Representan el cambio esperado en las situaciones de los participantes una vez que la formación see lleva a cabo,

ZZ

.