



**Nombre del alumno: Lucero del rosario  
Vázquez Lopez**

**Nombre del profesor: Myreille Eréndira  
Rodríguez**

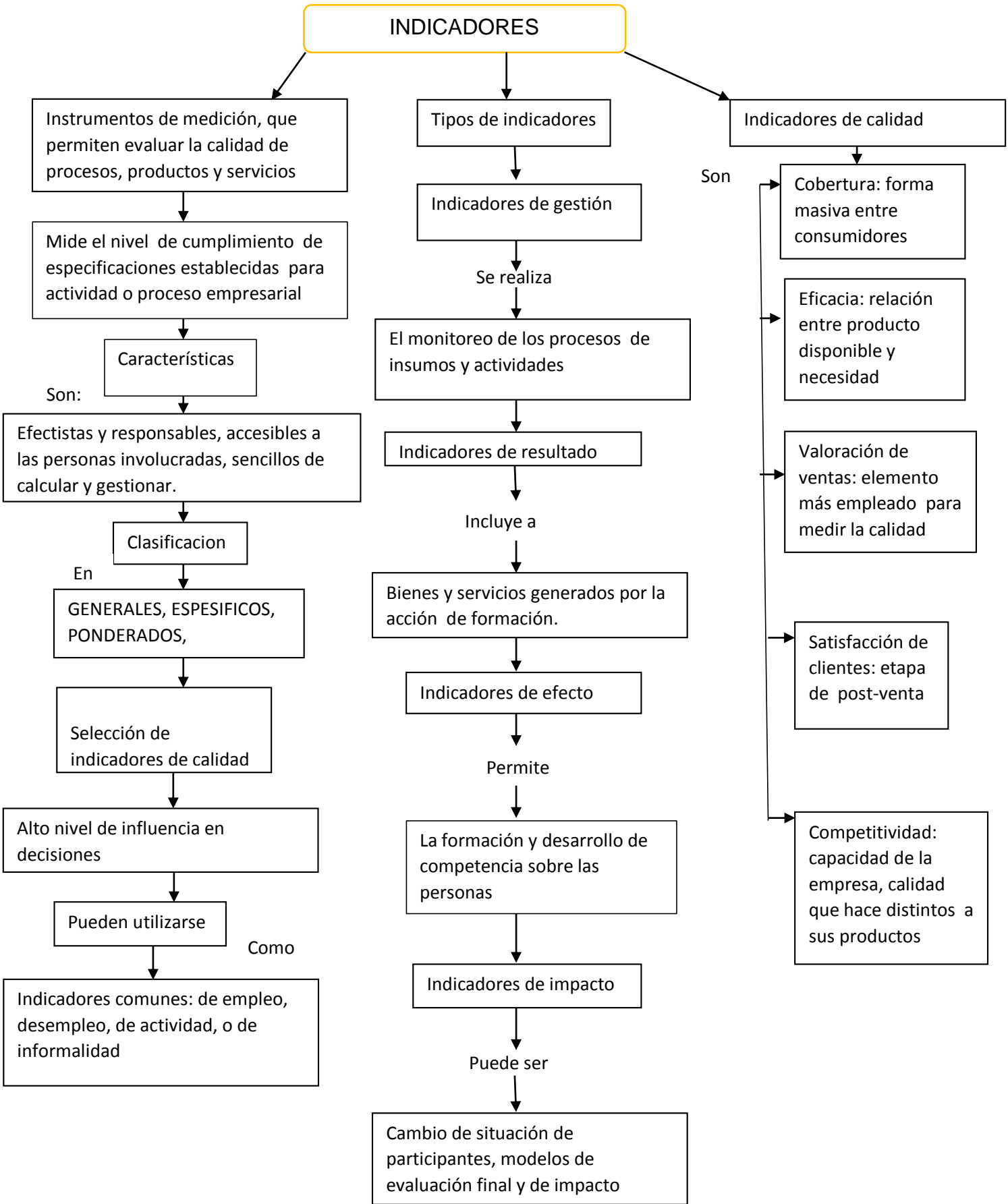
**Nombre del trabajo: mapa conceptual**

**Materia: calidad en los servicios**

**Grado: 8° cuatrimestre**

**Grupo: "A"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de septiembre de 2018.



**INDICADORES**

Instrumentos de medición, que permiten evaluar la calidad de procesos, productos y servicios

Mide el nivel de cumplimiento de especificaciones establecidas para actividad o proceso empresarial

Características

Son:

Efectistas y responsables, accesibles a las personas involucradas, sencillos de calcular y gestionar.

Clasificación

En

GENERALES, ESPECIFICOS, PONDERADOS,

Selección de indicadores de calidad

Alto nivel de influencia en decisiones

Pueden utilizarse

Como

Indicadores comunes: de empleo, desempleo, de actividad, o de informalidad

Tipos de indicadores

Indicadores de gestión

Se realiza

El monitoreo de los procesos de insumos y actividades

Indicadores de resultado

Incluye a

Bienes y servicios generados por la acción de formación.

Indicadores de efecto

Permite

La formación y desarrollo de competencia sobre las personas

Indicadores de impacto

Puede ser

Cambio de situación de participantes, modelos de evaluación final y de impacto

Indicadores de calidad

Son

Cobertura: forma masiva entre consumidores

Eficacia: relación entre producto disponible y necesidad

Valoración de ventas: elemento más empleado para medir la calidad

Satisfacción de clientes: etapa de post-venta

Competitividad: capacidad de la empresa, calidad que hace distintos a sus productos

OBTENCION DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS E LOS USUAREOS

