



Mi Universidad

Súper nota

Nombre del Alumno: Paola Monserrat Alfaro Ballinas

Nombre del tema: Indicadores

Parcial: III

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria

Cuatrimestre: Octavo

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 y desea alcanzar

Pueden clasificarse en: Generales, específicos, ponderados,

Beneficios de su implantación:

Controla y mejora procesos, garantiza resultados, mantiene estándares de calidad, mejora nivel de servicio

Una de las ventajas de utilizar indicadores es la objetividad y comparabilidad; representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada.



Un indicador debe ser construido con un claro criterio de utilidad, para asegurar la disponibilidad de los datos y resultados más relevantes en el menor tiempo posible y con un menor costo

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

Indicadores de resultado o producto: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación

INDICADORES DE CALIDAD



Indicadores de impacto: Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.

Indicadores de efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad.



Bibliografía; Antología UDS