



**Nombre de alumno: Elisa Fernanda Navarro Arizmendi**

**Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes**

**Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico**

**Materia: Calidad en los servicios**

**Grado: 8**

**Grupo: LNU**

Comitán de Domínguez Chiapas a 08 de Marzo de 2023.

# Indicadores

## 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.
- Características
  - 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.
- Clasificación
  - 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.
  - Controlar y mejorar los procesos.
  - Garantizar los resultados previstos.
  - Mantener los estándares de calidad.
- La selección de los indicadores de calidad
  - Para realizar la implantación operativa de un indicador es necesario que previamente se definan determinados aspectos como: datos a analizar, persona responsable de la gestión
  - Los indicadores se utilizan en diversos ámbitos. Un ejemplo básico de indicador es el porcentaje.

# Indicadores

## Tipos de indicadores

- 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; resultan de las actividades de transformación de los insumos y generan un incremento en los productos aplicables a la 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.

- Indicadores de impacto

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

- Indicadores de calidad

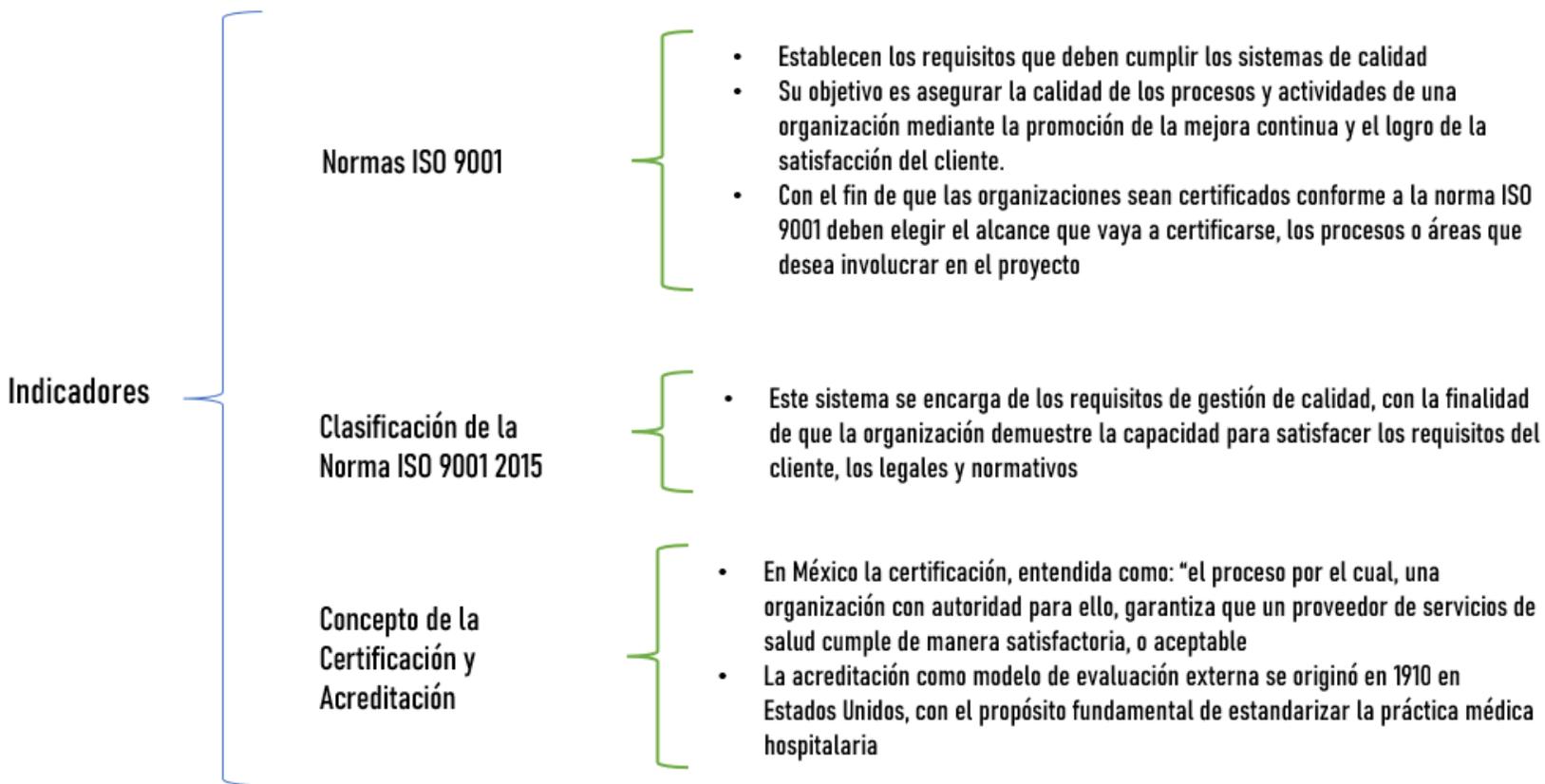
- Son instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos.

- Indicadores de calidad

- Son instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos.

## Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad

1. Identificar los procesos y su aplicación.
2. Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
3. Establecer criterios y métodos para garantizar la administración eficaz de los procesos y controles.
4. Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información.
5. Realizar el seguimiento a los procesos.
6. Implementar acciones para alcanzar los objetivos planificados y el mejoramiento continuo en sus procesos.



(UDS)

## Bibliografía

UDS. (s.f.). UDS. Obtenido de UDS: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>