

Nombre de alumno: Damaris Gabriela Pérez Santizo.

Nombre del profesor: LUZ ELENA CERVANTES MONROY

Nombre del trabajo: CUADRO SINÓPTICO

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Grado: 8

Grupo: A

Indicadores

Indicadores de calidad

Herramienta para controlar la calidad de los procesos

¿Qué son los Indicadores de calidad?

Instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

Características de los indicadores de calidad

- Ser realistas
- En cuanto al número
- Efectistas y centrados
- Visibles y fácilmente representables
- Accesibles a las personas
- Sensibles a las variaciones.
- Sencillos de calcular y gestionar.

Clasificación de los indicadores de calidad

- Generales
- Específicos
- Ponderados
- Valorar la correcta aplicación de los recursos
- Controlar y mejorar los procesos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.

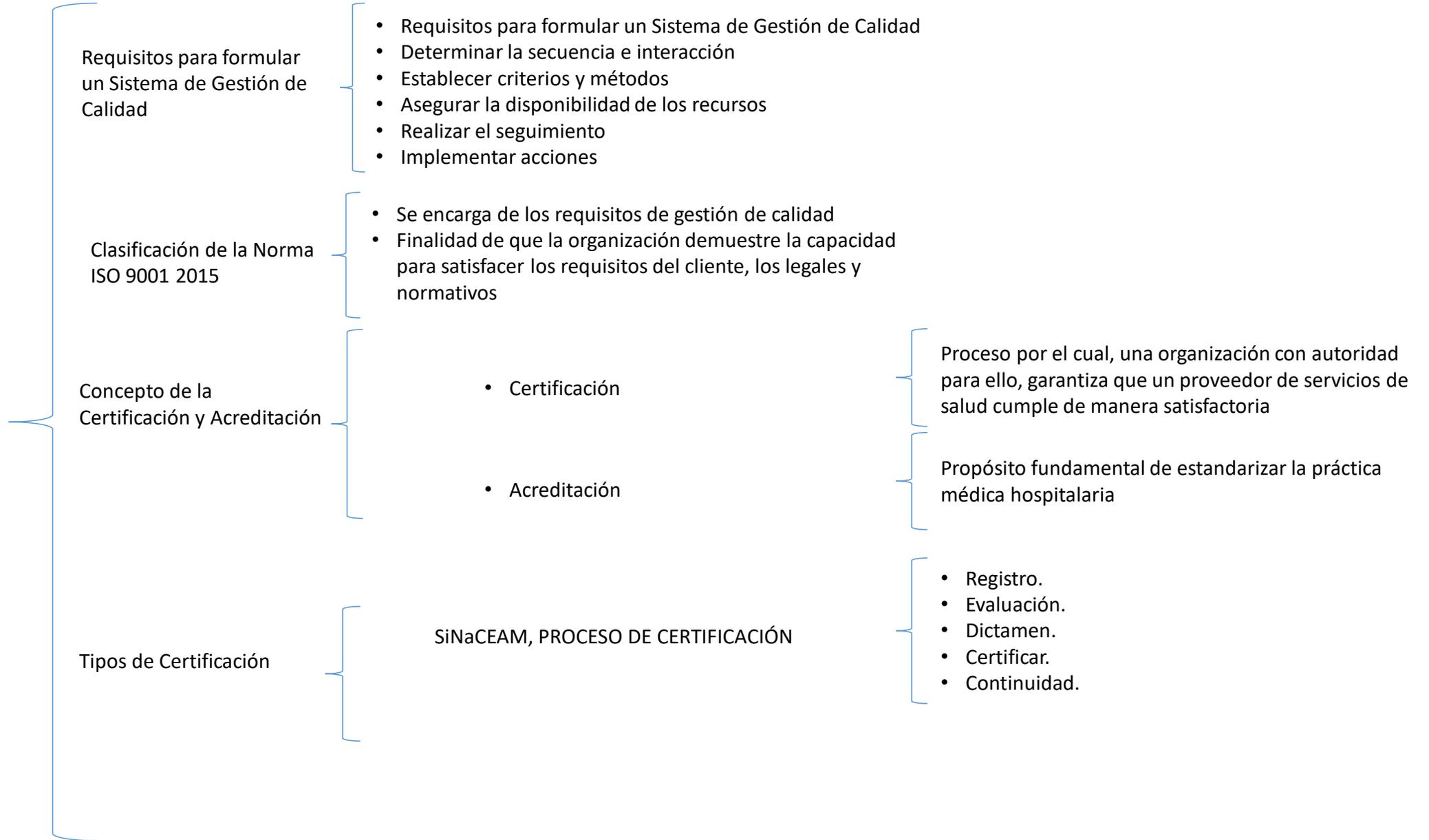
La selección de los indicadores de calidad

Influyen sobre los indicadores de gestión, por lo que son de gran importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales

Tipos de Indicadores

- Indicadores de gestión
- Indicadores de resultado o producto
- Indicadores de efecto
- Indicadores de impacto
- Los indicadores de impacto
- Indicadores de calidad

Indicadores



(SURESTE, 2022)

• **Bibliografía**

SURESTE, U. D. (2022). plataformaeducativauds. Obtenido de plataformaeducativauds:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>