



**Nombre de alumno:** Brenda Margarita Hernández Díaz

**Nombre del profesor:** Luz Elena Cervantes

**Nombre del trabajo:** Indicadores

**Materia:** Calidad en los Servicios

PASIÓN POR EDUCAR

**Grado:** Octavo cuatrimestre

**Grupo:** A

Comitán de Domínguez Chiapas a 29 de Enero de 2020.

# Indicadores

¿Qué son 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.

Características de los indicadores de calidad

- Ser realistas
- En cuanto al número, deben ser pocos
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad
- Visibles y fácilmente representables
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo
- Sencillos de calcular y gestionar.

Clasificación de los indicadores de calidad

- Generales { Índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global
- Específicos { Similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto
- Ponderados { Considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo

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

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

Indicadores de resultado o producto

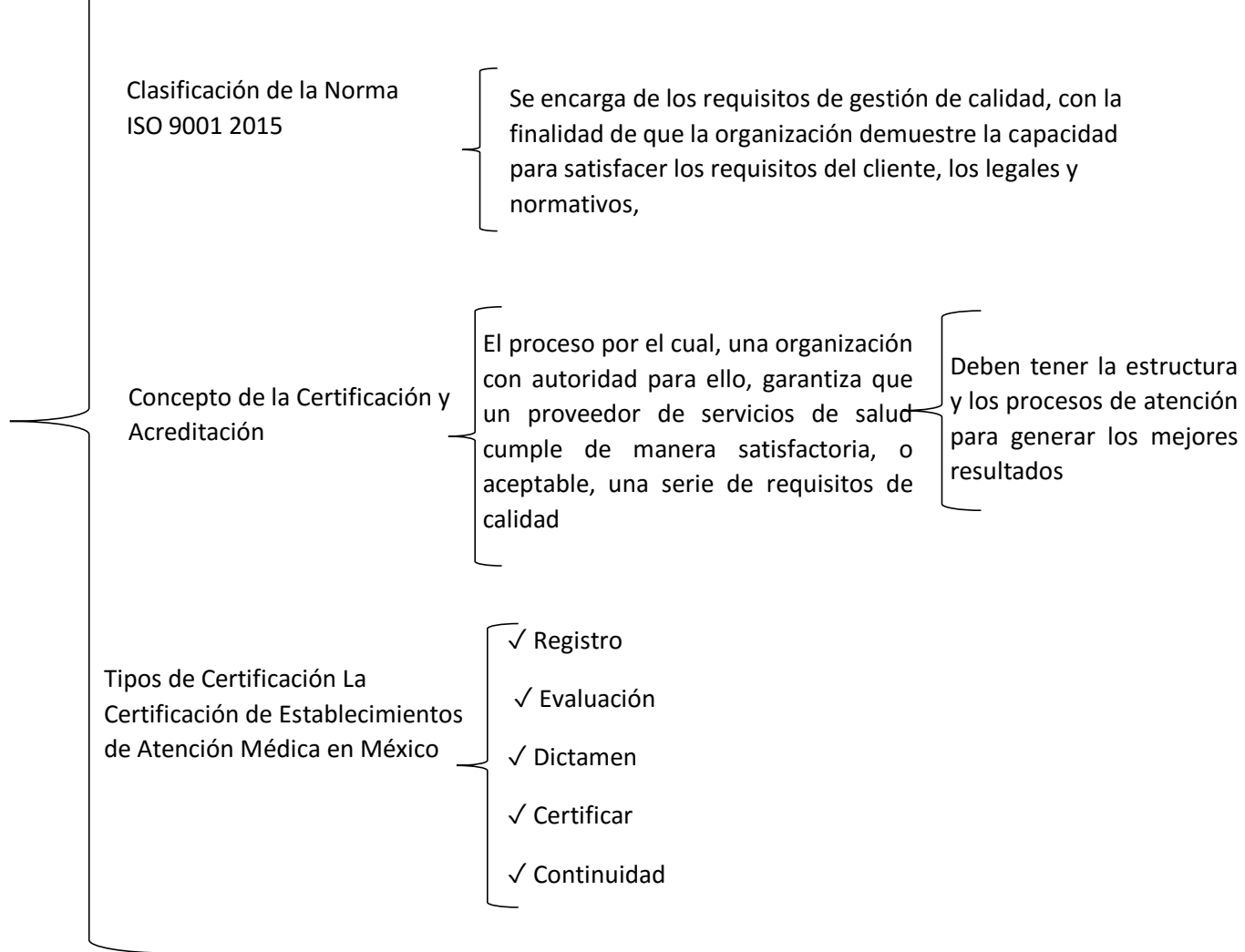
Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación; resultan de las actividades de transformación de los insumos

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



#### Bibliografías:

Antología UDS. (s.f.). Recuperado el 10 de Marzo de 2023, de Antología UDS:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/7b78ba6ea2c25e81950bae0632a39f4c-LC-LNU603.pdf>