



**Nombre de alumno: Tayli Jamileth
Cifuentes Pérez**

**Nombre del profesor: Lucero del
Carmen García Hernández**

Nombre del trabajo: cuadro sinóptico

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8Vo. cuatrimestre

Grupo: Nutrición

Comitán de Domínguez Chiapas a 08 de marzo del 2024

INDICADORES

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.

Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

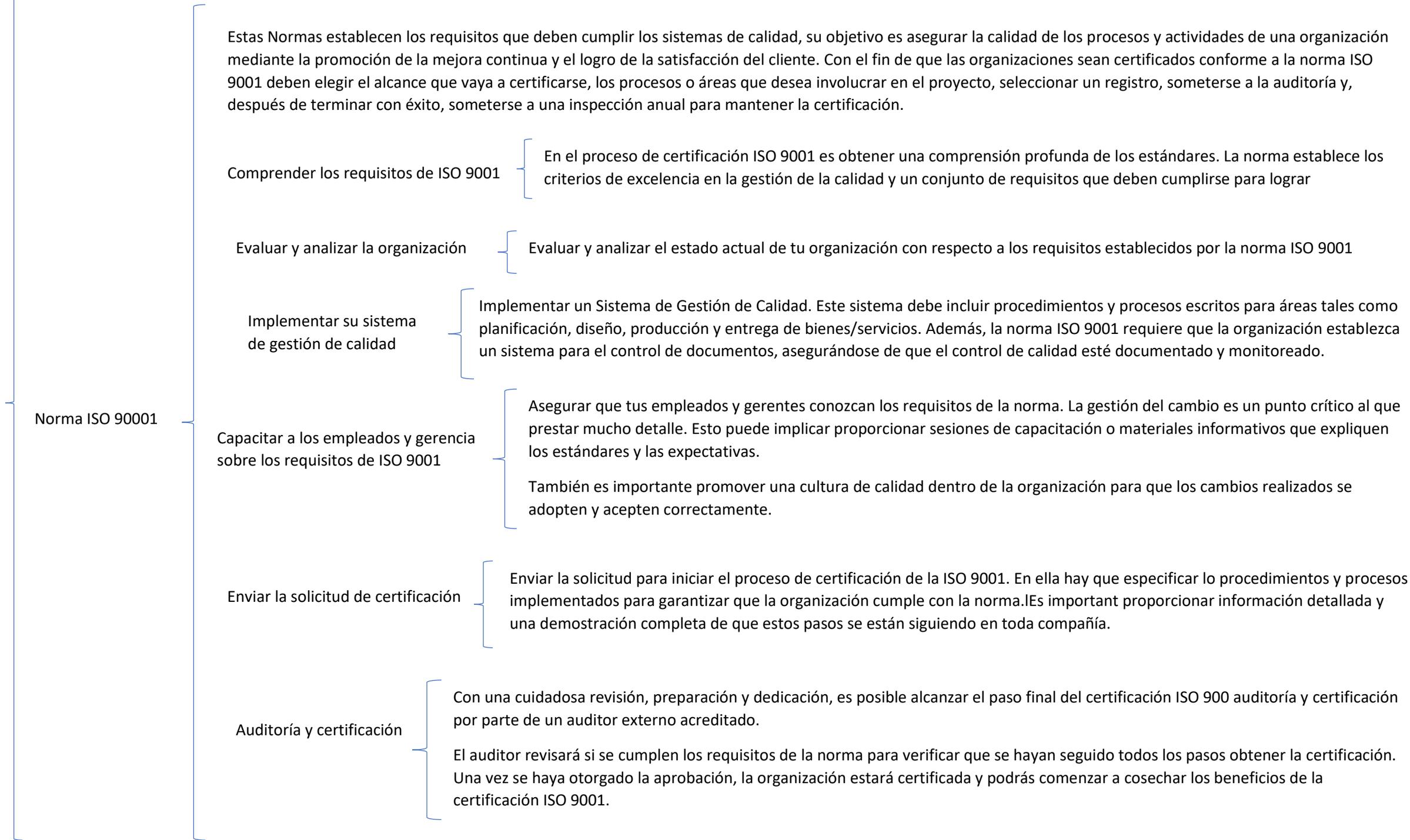
Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

Características

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio
- En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- 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.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

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. Beneficios de la implantación de unos indicadores de calidad Existen muchos y variados motivos para implantar un sistema de indicadores, siendo estos los más destacables:
- Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
- Controlar y mejorar los procesos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos.
- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.



Universidad del Sureste, antología de calidad en los servicios, recuperado el 08 de marzo del 2024,
paginas 48 y 49

[*9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804 CALIDAD EN LOS SERVICIOS.pdf](#)
(plataformaeducativauds.com.mx)