

Jazmín Mazariegos Aguilar

Lucero del Carmen García Hernández

Calidad en los servicios

Cuadro sinóptico

Nutrición



Indicadores

De calidad

son instrumentos de medición de carácter tangible y cuantificable

Permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios

Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad

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

Deben tener ciertas características

Específico
Medible
Alcanzable
Realista
Tiempo

Indicadores

Pueden clasificarse en

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.

Ponderados

índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

Tipos de indicadores por proceso

- Productividad
- rendimiento
- La intensidad de uso
- Extensión de uso
- Utilización

Tipos de indicadores por resultados

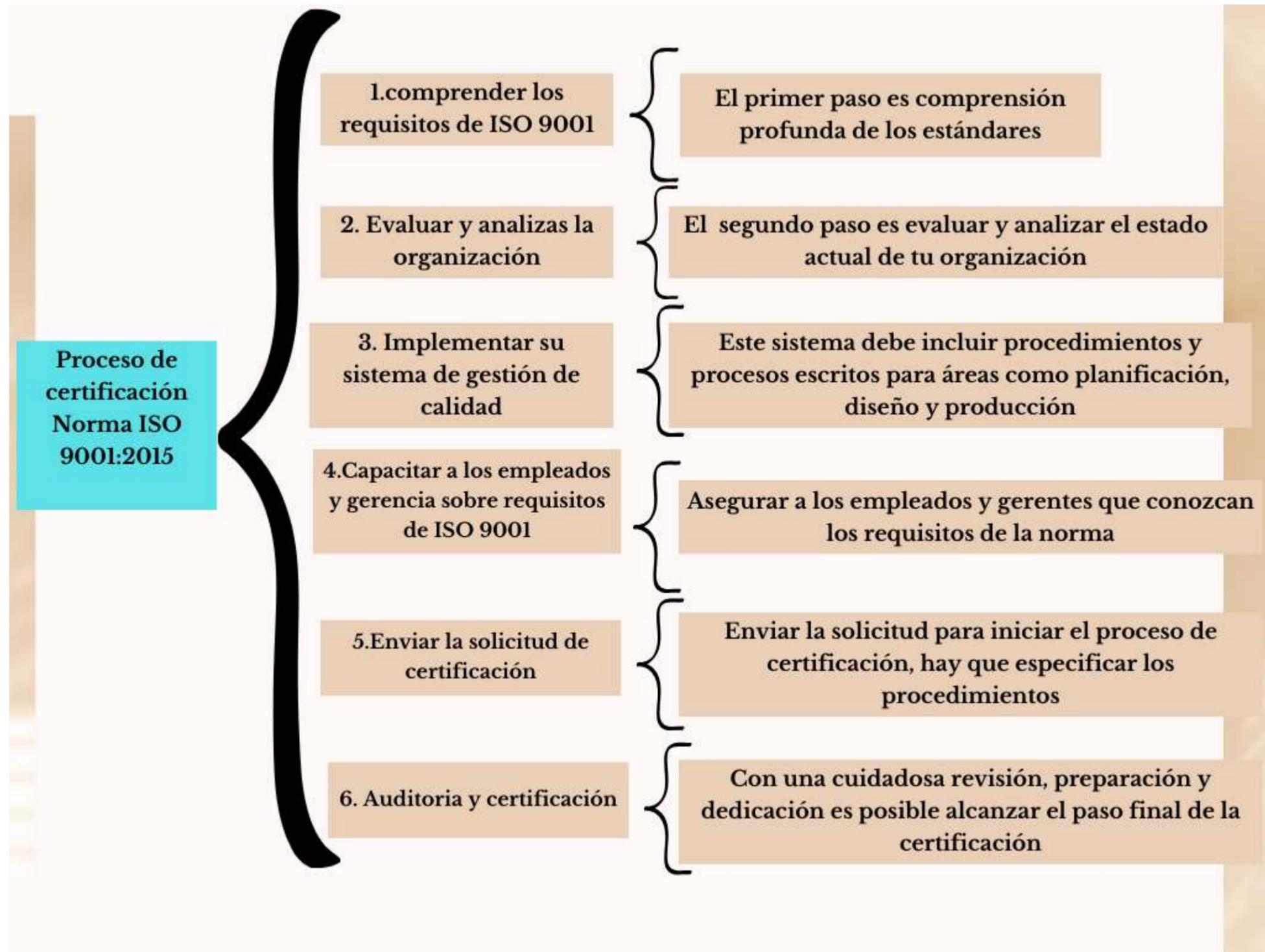
- Cobertura
- Eficacia
- Eficiencia

Indicadores alternativos

- Existen numerosos indicadores que se pueden utilizar para la medición de diferentes aspectos de desempeño

Indicadores de impactos

- Efectividad



Bibliografía:

Calidad en los servicios. (s.f). plataformaeducativauds. Recuperado el 18 de enero del 2023 de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LCLNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>