



- 
- **CALIDAD EN LOS SERVICIOS**
 - Licenciatura en nutrición
 - Cuatrimestre: 8° cuatrimestre
 - Alumno: Belén Abril Pimentel cruz
 - Catedrático/a: Jorge Albores
- 



La selección de los indicadores de calidad

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

Su alto nivel de influencia en decisiones muy importantes para la organización otorga una gran importancia a su correcta selección.

Criterios de selección de indicadores

Lo primero que hay que tener en cuenta es que los indicadores se deben implantar en: los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio

Por último, destacaremos que en el momento de implementar los indicadores es muy importante el seguimiento de las siguientes

La plataforma ISOTools facilita selección, definición e implementación de indicadores de calidad

Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación

Colocar los indicadores en lugares visibles dentro de las zonas donde se realizan las actividades

Que los indicadores sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.

Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión del valor de dichos indicadores

Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión del valor de dichos indicadores

El objetivo de su empresa es implantar un óptimo modelo de gestión apoyado en la implantación de los indicadores adecuados que le conduzca hacia la excelencia

ISO Tools le ofrece una eficaz solución mediante su avanzada plataforma tecnológica en la que se integran sistemas de gestión normalizados y modelos de excelencia.

Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa

Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza. Los indicadores se utilizan en diversos ámbitos

Los indicadores se utilizan en diversos ámbitos. Un ejemplo básico de indicador es el porcentaje.

Una de las ventajas de utilizar indicadores es la objetividad y comparabilidad; representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada.

Son herramientas útiles porque permiten valorar diferentes magnitudes como, por ejemplo, el grado de cumplimiento de un objetivo o el grado de satisfacción de un participante en la formación

Los indicadores por lo general, se construyen con información cuantitativa, no obstante y de modo creciente, se usan indicadores cualitativos

Un indicador debe ser construido con un claro criterio de utilidad, para asegurar la disponibilidad de los datos y resultados más relevantes en el menor tiempo posible y con un menor costo.

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

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