UDS UNIVERSIDAD DEL SURESTE

"Pasión por educar"

Calidad en los servicios.

- Unidad 3 actividad 1
- Nutrición.
- 8to cuatrimetre
- Kevin Jasiel Cruz Rios

- Indicadores.
  - Definición:
    - Es herramienta para controlar la calidad de los procesos
      - 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.
          - 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 de indicadores de calidad
    - 1._ Ser realistas.
      - 2._ Deben ser suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
        - 3._ Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
          - 4._ Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
            - 5._ Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
              - 6._ Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
                - 7._ Sencillos de calcular y gestionar.
  - Clasificación de indicadores de calidad
    - 1._ Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global
      - 2._ Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
        - 3._ Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.
  - Beneficios de indicadores de calidad
    - Controlar y mejorar los procesos.
      - Garantizar los resultados previstos.
        - Mantener los estándares de calidad.
          - Mejorar el nivel del servicio
            - Toma las medidas correctoras y preventivas correspondientes.
  - Criterios de selección de indicadores
    - Se deben implantar en los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio.
  - Implantación de un sistema de indicadores de calidad
    - Para la implantación operativa de un indicador se debe de determinar ciertos aspectos:
      - Datos a analizar, persona responsable de la gestión o el papel del gestor de calidad, el cual actuará como facilitador para ayudar a la implantación
        - Además de implementarlo mediante ciertas recomendaciones:
          - 1._Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación.
            - 2._Colocar los indicadores en lugares visibles dentro de las zonas donde se realizan las actividades
              - 3._Que los indicadores sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.
                - 4._Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión del valor de dichos indicadores.
  - La plataforma ISOTools
    - Es una solución eficaz 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
          - Ventajas: representan un lenguaje común que facilita una medida estandarizada
            - 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.
  - Tipos de indicadores.
    - De gestión: Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.
      - Se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa
        - De resultado o producto: Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.
          - De efecto: Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad.
            - De impacto: Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.