



**Mi Universidad**

**Super Nota**

*Nombre del Alumno Constantino Ballinas Roxana*

*Nombre del tema Indicadores de calidad*

*Parcial 3er*

*Nombre de la Materia Calidad en los servicios*

*Nombre del profesor Myreille Eréndira Rodríguez*

*Nombre de la Licenciatura Trabajo social y gestión comunitaria*

*Cuatrimestre 8°*

# INDICADORES DE CALIDAD

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable.

Permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios, asegurando la satisfacción de los clientes.



## CARACTERÍSTICAS

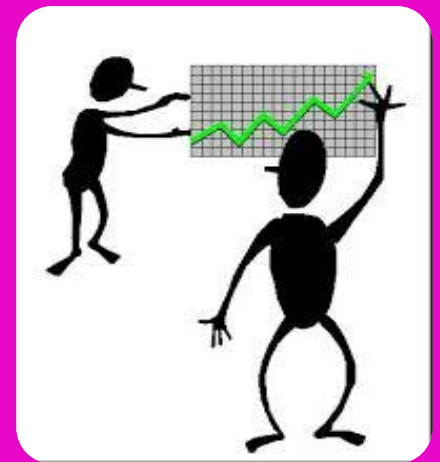
- Ser realistas
- Efectistas y centrados en el impacto de la calidad
- Accesibles a las personas involucradas
- Sencillos de calcular
- Sensibles a las variaciones

## CLASIFICACIÓN

- Generales
- Específicos
- Ponderados

## TIPOS

- De gestión
- De resultado o producto
- De efecto
- De impacto
- De calidad



## EJEMPLOS DE INDICADORES DE CALIDAD

Indican el nivel de cumplimiento de los objetivos para los cuales se han desplegado una serie de actividades concretas.

- Cobertura
- Eficacia
- Valoración de ventas
- Satisfacción del cliente
- Competitividad



## INDICADORES DE DESEMPEÑO

Métricas que evalúan el desempeño de una empresa en comparación con un conjunto de objetivos preestablecidos.

- Permiten establecer y medir los objetivos de la gerencia
- Optimizan los datos existentes al interpretarlos de manera significativa

## TIPOS

- De productividad
- De eficiencia
- De eficacia
- De capacidad
- De rentabilidad
- De calidad