

Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Karine Abigail Vicente Villatoro

Parcial: 1

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre de la Licenciatura: NUTRICION

Cuatrimestre: 8

INDICADORES DE CALIDAD

¿Qué son?

herramienta para controlar la calidad de los procesos

instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

Características

- 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.

Ponderados

similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.

Específicos

considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.

Selección de indicadores

los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio

Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación

INDICADORES DE CALIDAD

Tipos

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

De resultado y 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

De calidad

suele estar asociado a la satisfacción que los productos generan en un público determinado

Normas ISO 9001

Estas Normas establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad

Los requerimientos de la norma son genéricos

Bibliografía

Calidad en los servicios. (s. f.). UDS. Recuperado 11 de marzo, de:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/3b1ccbad94c89b9c1be3e77a700c6b39-LC-LNU803%20SOBREPESO%20Y%20OBESIDAD.pdf>