

Nombre del Alumno: Diana Patricia Castillejos López

Nombre del tema: Proceso De evaluación de la calidad a través de indicadores

Parcial: segundo parcial

Nombre de la Materia calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Alfonso Vázquez Ramírez

Nombre de la Licenciatura: Lic. Enfermería

Cuatrimestre: Octavo cuatrimestre

PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

Satisfacción del cliente

Este es uno de los indicadores de calidad más importantes. La satisfacción del cliente **mide el nivel de satisfacción de los clientes con los productos o servicios que se ofrecen**. Puedes medir la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción, evaluaciones de calidad del servicio al cliente, comentarios en redes sociales y opiniones en sitios web de reseñas.



Calidad del producto o servicio

La calidad del producto o servicio es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente. Para medir la calidad del producto o servicio, es necesario establecer **estándares de calidad y realizar pruebas de calidad regular**. Además, es crucial evaluar el desempeño del producto o servicio después de su lanzamiento y **recopilar opiniones y comentarios de los clientes**.



Indicadores de calidad

La calidad es un aspecto esencial en cualquier tipo de producto o servicio.

Para medir y garantizar la calidad, es necesario establecer indicadores de calidad que permitan evaluar si se están cumpliendo los estándares establecidos.



Retención de clientes

La retención de clientes mide la cantidad de clientes que vuelven a comprar tus productos o servicios. Este indicador es valioso porque demuestra que **los clientes están satisfechos y que confían en tu negocio**. Para medir la retención de clientes, puedes utilizar **programas de fidelidad**, descuentos especiales para clientes frecuentes y encuestas de satisfacción.

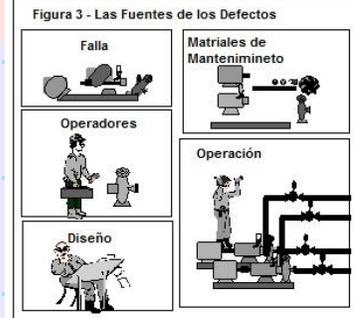
Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta se refiere a la **rapidez con la que se atienden las solicitudes de los clientes o se resuelven los problemas**. Es relevante que los tiempos de respuesta sean lo más cortos posible para mejorar la experiencia del cliente y reducir la posibilidad de quejas. Puedes medir el tiempo de respuesta a través de sistemas de seguimiento de solicitudes o quejas, y establecer un tiempo máximo de respuesta para cada tipo de solicitud.



Costo de calidad

El costo de calidad se refiere a los costos involucrados en el proceso de **garantizar la calidad de los productos o servicios**. Esto incluye el costo de los materiales, los costos de inspección y los costos de capacitación del personal. Medir el costo de calidad te permite identificar áreas donde se pueden reducir los costos y mejorar la eficiencia del proceso.



Índice de defectos

El índice de defectos mide la **cantidad de productos o servicios defectuosos que se producen**. Este indicador es importante porque los productos o servicios defectuosos pueden afectar la satisfacción del cliente y la reputación de tu negocio. Para medir el índice de defectos, es necesario establecer un **sistema de control de calidad** y realizar pruebas regulares en los productos o servicios.

Tipos de indicadores

Al igual que Shavelson y otros, Oakes distingue dos tipos básicos de indicador: los que consisten, respectivamente, en estadísticas simples o compuestas (1986, p. 3). En una clasificación más elaborada, la Comisión Europea ofrece una tipología de indicadores que los cataloga a partir de seis dimensiones, según

- El grado de procesamiento de la información: indicadores elementales, derivados o compuestos.
- La comparabilidad de la información: indicadores específicos o genéricos.
- El alcance de la información: indicadores de programa y de contexto.
- Las fases del programa: de recursos o insumos; de salidas o productos inmediatos; de resultados o productos mediatos; y de impacto, o de largo plazo.
- El criterio de evaluación: de relevancia, eficacia, eficiencia o desempeño.
- Su utilización: de monitoreo, para uso inmediato, o de evaluación, al final del proceso



Sistemas de indicadores y enfoques para su desarrollo
 La complejidad de los sistemas educativos hace que ningún indicador particular pueda ofrecer una imagen suficientemente amplia del conjunto. Por ello, es necesario construir un sistema de indicadores teniendo en cuenta que un sistema no es la simple acumulación o yuxtaposición de indicadores particulares, sino un conjunto articulado de ellos, con base en cierta estructura



Clasificación de los indicadores de calidad

Los indicadores para medir la calidad pueden clasificarse en tres tipos distintos:

- Generales:** son los que miden los índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- Específicos:** son parecidos a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- Ponderados:** funcionan considerando el valor de la importancia de la falla. Estos valores no deben ser necesariamente económicos.



Beneficios de la implantación de unos indicadores de calidad

Para poder llevar un buen control de la calidad debe implantarse un sistema de indicadores. Vamos a enumerar algunos de los múltiples beneficios que tiene implantarlos:

- Permiten llevar un **mejor control de los procesos.**
- Guían la creación de **medidas correctoras y preventivas.**
- Consiguen y mantienen los **estándares de calidad.**
- Mejoran los niveles** del servicio y producto que se ofrece.
- Ayudan a conseguir la **satisfacción de los clientes.**
- Hacen que se demuestre **compromiso de mejora** hacia los usuarios.

Clasificación

- **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.

Referencia bibliográfica

1. Ejemplos de indicadores de calidad que deberías incorporar ([linkedin.com](https://www.linkedin.com))
2. Los indicadores como herramientas para la evaluación de la calidad de los sistemas educativos (scielo.org.mx)
3. ¿Qué son los indicadores de calidad? - Sinergias Empresariales
4. Ejemplos de indicadores de calidad: Herramientas y Consejos (ctmaconsultores.com)
5. Indicadores de Calidad: Todo lo que tienes que saber (unifikas.com)
6. Indicadores de calidad: qué son y los 7 principales (checklistfacil.com)
7. Evaluación y Medición del Sistema de Gestión de Calidad (nueva-iso-9001-2015.com)
8. Aseguramiento de la Calidad (inegi.org.mx)