



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Fátima Guadalupe Aguilar Vázquez

Nombre del tema: Calidad En Los Servicios

Parcial: Tercero

Nombre de la Materia: Los Indicadores De Calidad Y Su Clasificación

Nombre del profesor: Patricia Del Rosario Lina Gutiérrez

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: Octavo

LOS INDICADORES DE CALIDAD Y SU CLASIFICACIÓN

QUE SON

Indicadores de calidad: una herramienta para controlar la calidad de los procesos. Los 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.

Características de los indicadores de calidad

- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.

Clasificación de los indicadores de calidad

Los indicadores pueden clasificarse en:

- 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.

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 o de un departamento o área concreta.

Tipos de indicadores

- Indicador de productividad.
- Indicador de eficiencia.
- Indicador de eficacia.
- Indicador de efectividad.
- Indicador de calidad.
- Indicador de capacidad.
- Indicador de ganancia.
- Indicador de rentabilidad.