

**UDS**

**CAMPUS/TAPACHULA**

**ANTONIO CABRERA RAMIREZ**

**LIC. EN NUTRICION**

**8VO CUATRIMESTRE**

**3ER PARCIAL**

**INFOGRAFIA**

**CALIDA EN LOS SERVICIOS**

# INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad son una de las herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para monitorear y controlar la eficiencia de los procesos de producción. Los resultados recopilados sirven de base para la implementación de medidas correctivas y la mejora continua de la calidad.

## EXISTEN VARIAS CLASIFICACIONES DE INDICADORES DE CALIDAD Y DEBEN TENER VARIAS CARACTERÍSTICAS:

- Importancia y potencial de uso, relacionado con la entrega final de productos y servicios;
- Confiabilidad, que está relacionada con los procesos y equipos utilizados;
- Validez, en cuanto a tiempo y durabilidad.



## PRINCIPALES INDICADORES DE CALIDAD

El propósito de los indicadores de calidad es precisamente medir, mediante el análisis de datos, qué tan bien la empresa mantiene sus niveles de servicio o fabricación.

Cuanto mayor sea la calidad de los productos o servicios, mayor será el potencial de crecimiento y rentabilidad. Del mismo modo, cuanto menor sea la calidad, peor será el desempeño de la empresa.

## PRUEBA DE ACEPTACIÓN DEL MERCADO

Es el mercado el que determina si un producto será aceptado o no. Por lo tanto, el KPI de prueba de aceptación mide qué tan completo es el plan de garantía de calidad para una determinada audiencia. Entre el número X de personas hay una aceptación de Y%. Se tienen en cuenta aspectos de comparación con la competencia para llegar al porcentaje indicado.

## INDICADOR DE IMPACTO

**ESTE INDICADOR RASTREA Y MIDE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS O EL SERVICIO.**

**CUANTO MÁS ALTA SEA ESTA MÉTRICA, MAYOR SERÁ LA CALIDAD Y MÁS SATISFECHOS ESTARÁN TUS CLIENTES**

## INDICADOR DE EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD

Este KPI es responsable de medir cuántos recursos se necesitan para llevar a cabo la producción con los niveles de calidad necesarios.

Acompañar la eficiencia es fundamental para identificar desperdicios que pueden evitarse y permitir una mayor productividad. Cuanto mayor sea la métrica, mayor será la calidad de la empresa.