

UDES

Infografía

Nombre del Alumno: Mauren Fernanda Méndez Pacheco

Tema Unidad 3: indicadores de calidad y su clasificación

Docente: Patricia del Rosario Lina Gutiérrez

Materia: Calidad de los Servicios

Parcial: 3ro

Cuatrimestre: 8vo

Carrera: Nutrición

Fecha: 09 de marzo de 2024

INDICADORES DE CALIDAD Y SU CLASIFICACIÓN

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. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.



Características

- Ser realistas
- 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.
- Sencillos de calcular y gestionar.



CLASIFICACIÓN

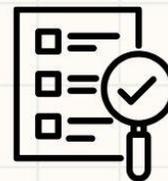
1.

Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.



2.

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



5.

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

