



Mi Universidad

Infografía

Nombre del Alumno: Mariam de los ángeles Martínez Villagrán

Nombre del tema: indicadores de calidad

Parcial: 3

Nombre de la Materia: calidad y servicios

Nombre del profesor: Patricia del rosario luna Gutiérrez

Nombre de la Licenciatura: en nutrición

Cuatrimestre: 8°

Lugar y fecha: Tapachula Chiapas 06/03/24

INDICADORES DE CALIDAD

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

1 CARACTERÍSTICAS 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.

2 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
- Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.

3 SELECCIÓN DE INDICADORES

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.

4 TIPOS DE INDICADORES

la inversión en una acción de formación origina una cadena de resultados, efectos e impactos. Para cada una de las etapas de la cadena se pueden definir indicadores.

5 INDICADORES 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

6 INDICADORES DE RESULTADO

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación; resultan de las actividades de transformación de los insumos y generan un incremento en los productos aplicables a la formación.

7 INDICADORES DE EFECTO

Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad. Representan el encuentro de las acciones formativas, con la demanda de los participantes.