



Diego Jiménez Villatoro

Ing. Lucero del Carmen García

Cuadro sinóptico

Nutrición -A

8tavo cuatrimestre

Indicadores de calidad

¿Qué son?

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.

Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar.

Características

- Ser realistas, relacionado con la calidad del proceso, producto o servicio.
- Deben ser pocos, aunque representativos en el área prioritaria.
- 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

Generales

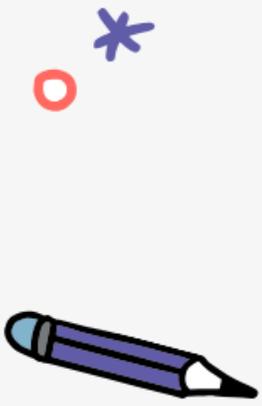
Índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

Específicos

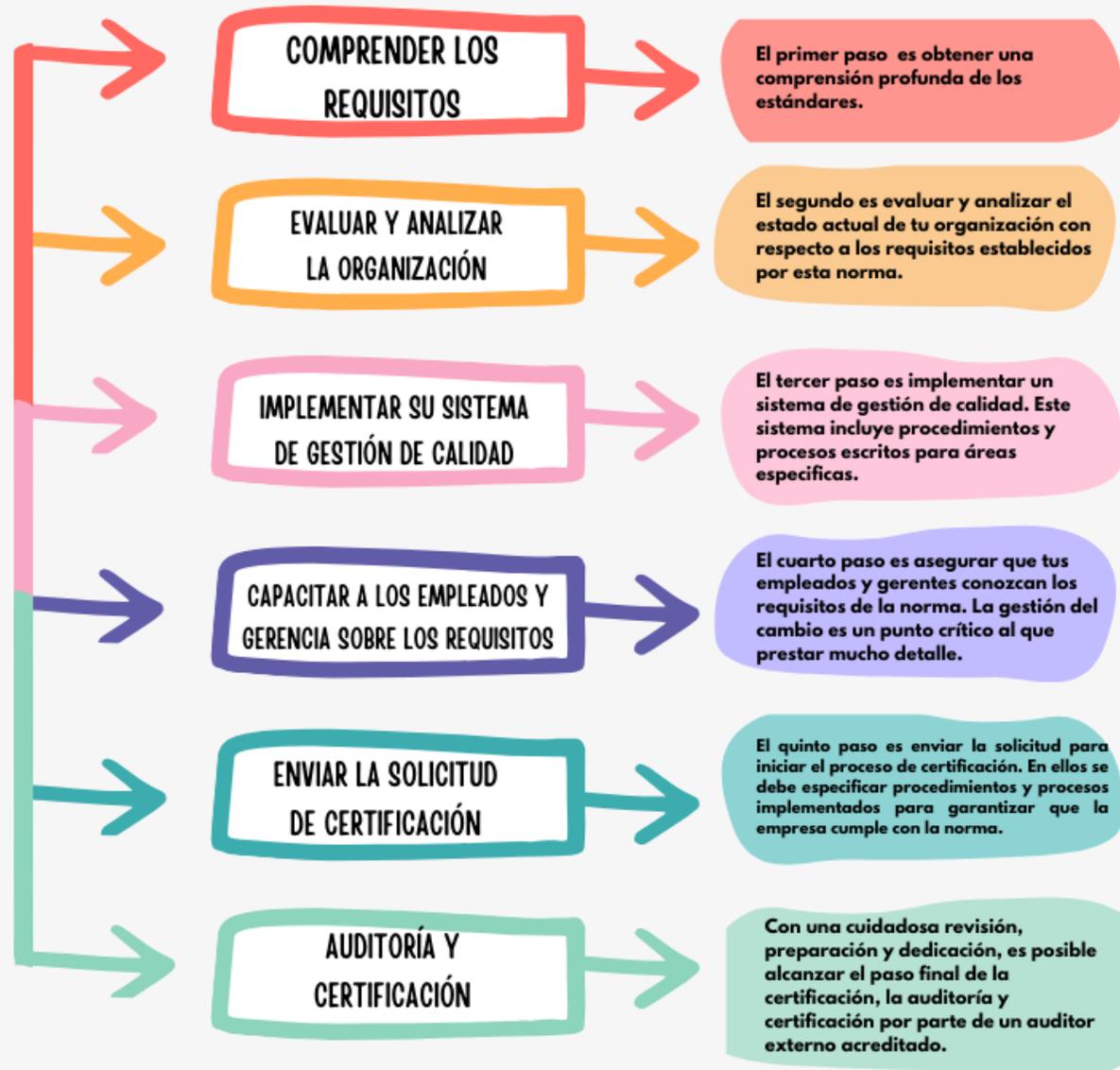
Referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.

Ponderados

Considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo



PROCESO DE CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2015



Bibliografía

Calidad de los servicios. (s.f). plataformaeducativauds. Recuperado el 8 de marzo del 2023 de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/c059d79f85ea8f1f9d9020a9a28c4bca-LC-LNU801.pdf>