



SUPER NOTA

Nombre del alumno (a): Jesús Alexander Arismendi López

*Nombre del tema: Proceso De Evaluación De La Calidad A Través De Indicadores
Parcial: 4to*

Nombre de la Materia: Calidad de los Servicios de Enfermería

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez

Nombre de la Licenciatura: Lic. Enfermería

Cuatrimestre: 8vo Cuatrimestre

PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

CONCEPTO

Los **indicadores de calidad** son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para **evaluar la calidad de sus productos y servicios**. Son herramientas esenciales que mantienen los estándares de calidad en todos los procesos empresariales.



Desarrollo de indicador

Deberá precisarse el nombre y la definición de cada indicador, y ubicársele en el marco de referencia que se esté utilizando. Habrán de señalarse, además, las fuentes de obtención de la información de base; la fórmula de cálculo y, en su caso, los criterios para ello; las posibles formas de desagregar el indicador (v. gr., por género, entidad, modalidad de escuela, etcétera); y aportar elementos para la interpretación de los resultados.

Clasificación

- **Generales:** son los que miden los índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- **Específicos:** son parecidos a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- **Ponderados:** funcionan considerando el valor de la importancia de la falla. Estos valores no deben ser necesariamente económicos



1. Indicador de productividad

La medición de la productividad es uno de los aspectos más importantes para varias organizaciones. La fórmula debe ser:

Con este indicador es posible evaluar la **utilización de los recursos disponibles y la calidad de las operaciones** realizadas diariamente

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos / Servicios producidos (salida)}}{\text{Cantidad de recursos utilizados (entrada)}}$$

SYDLE

2. Indicador de eficiencia

Este indicador también evalúa el uso de los recursos. La idea es producir lo máximo posible con menos recursos.

El indicador de eficiencia **mide los desperdicios de obra, la acumulación de pérdidas, las horas trabajadas** en un proyecto, etc.



3. Indicador de eficacia

Aunque tiene un nombre similar al anterior, el índice de eficacia es diferente y su función es **medir si los procesos se realizan correctamente**.

Por ejemplo, la durabilidad de un producto, el porcentaje de quejas de los clientes y el rendimiento de un producto.

4. Indicador de efectividad

El indicador de efectividad, por su parte, combina los indicadores de eficiencia y de eficacia para **medir si la empresa está utilizando adecuadamente los procesos necesarios** en cada situación.

6. Indicador de capacidad

Mide cuánto puede producir la empresa en un periodo de tiempo determinado.

7. Indicador de ganancia

Analiza el **beneficio de la producción en relación con los ingresos** totales por ventas. Muestra si, de hecho, el negocio es rentable.

8. Indicador de rentabilidad

La rentabilidad es un poco diferente. Mide las **inversiones totales y el beneficio**. Basta con dividir el beneficio de un periodo entre el valor de la inversión inicial.



9. Indicador de valor

Mide cuánto puede producir la empresa en un periodo de tiempo determinado.

FUENTE BIBLIOGRAFICA

<https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-tenes-que-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad>

<https://es.checklistfacil.com/blog/indicadores-de-calidad/>

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2010000200004

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>

<https://www.sinergiasempresariales.com/indicadores-de-calidad/>

<https://www.uv.es/macas/T10.pdf>

https://www.coneval.org.mx/coordinacion/Paginas/monitoreo/Evaluacion_indicadores/VGI.aspx

<https://www.qualityweb360.com/es/guia-completa-sobre-los-indicadores-clave-de-desempeno-de-calidad/>

<https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-calidad-empresa/>

<https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-proceso-62042a46e45de05ff61b6e55>