



# SUPER NOTA.

*Nombre del alumno (a): Karla Lucía Contreras Alegría.*

*Nombre del tema: Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.*

*Parcial: 4to.*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.*

*Nombre del profesor: Alfonso Velásquez Ramírez.*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería.*

*Cuatrimestre: Octavo.*

# PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

Los Indicadores de Calidad son métricas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para monitorear, evaluar y mejorar el desempeño de los procesos dentro de una organización. Estos indicadores permiten a las empresas identificar si están cumpliendo con los objetivos de calidad definidos y detectar desviaciones o problemas antes de que afecten significativamente al negocio.



## Tipos de Indicadores de Calidad:

- **Indicadores de procesos:** Miden la eficiencia y eficacia de los procesos internos, como tiempos de producción o tasas de error.
- **Indicadores de producto o servicio:** Evalúan el cumplimiento de los requisitos específicos del producto o servicio, como defectos o devoluciones.

- **Indicadores de satisfacción del cliente:** Analizan la percepción del cliente sobre la calidad ofrecida, a través de encuestas, índices de recomendación, etc.
- **Indicadores de cumplimiento normativo:** Verifican si la organización cumple con regulaciones aplicables y estándares de calidad, como la ISO 9001.



## 1. Prueba de aceptación en el mercado

Es el mercado el que determina si un producto será aceptado o no. Luego, el KPI de prueba de aceptación está diseñado para medir cuán amplio es el plan de garantía de calidad para un público determinado. Cada prueba de aceptación, contando con usuarios reales, son partes necesarias del plan de creación y producción de un producto. Recordando que, cuanto más amplia sea la prueba, más abarcador será el resultado.

## 2. Indicador de eficiencia y productividad

Este KPI es responsable de medir cuántos recursos son necesarios para realizar la producción con los niveles de calidad requeridos.

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





### 3. Indicador de impacto

Este indicador rastrea y mide los niveles de satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los productos vendidos o servicios prestados. Consecuentemente, el gestor puede tener una percepción en términos de fidelidad del consumidor con su marca al observar este indicador.

Cuanto más alta sea esta métrica, mayor será la calidad y más satisfechos estarán tus clientes.

### 4. Indicador de eficacia

Este KPI se refiere al valor percibido por el público acerca del producto o servicio que ofrece tu empresa. Así, implica el seguimiento y medición de su influencia y relevancia en el mercado.

Defectos que impactan en el valor de un producto o servicio entregado perjudican la percepción de los productos. En este caso, en lugar de ser vendidos, los productos defectuosos terminan generando pérdidas para la empresa. Es con este indicador, por tanto, que se consigue rastrear y medir el número de defectos del producto a lo largo del tiempo.



### 5. Indicador de servicio al cliente

Aquí, también se hace un esfuerzo por rastrear y medir niveles de calidad. Pero, a diferencia del KPI anterior, su enfoque está en la postventa, observando el número de reclamaciones, por ejemplo.

Es por eso que, a diferencia de lo que hemos visto hasta ahora, cuanto menor sea esta métrica, mejor. Esto se debe a que habrá menos reclamaciones y sus clientes estarán más satisfechos con los productos y servicios de la marca.

### 6. Indicador de seguridad en la producción

Mirar el indicador de seguridad es esencial para cualquier negocio. Esto se debe a que mide y rastrea el efecto que la calidad de un producto tiene en la salud o integridad física de los clientes.

En otras palabras, verifica si la mercancía cumple con todas las medidas de seguridad y requisitos de certificación y estándares nacionales e internacionales.



### 7. Conclusión de requisitos dentro del plazo

Además de todos estos factores que impactan en la calidad, respetar el tiempo en el cumplimiento de todos los procesos que involucran la operación, de principio a fin, es esencial.

En la cadena de producción, exceder los plazos perjudica la capacidad de la empresa de entregar el producto terminado dentro del tiempo previsto.

La evaluación, según la norma ISO 11.620 es “Estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”. A su vez, la norma, define los siguientes conceptos:

**Eficacia:** Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.  
**Eficiencia:** Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.



ISO 9001 es una norma para la gestión de calidad reconocida mundialmente. Ayuda a organizaciones de todos los tamaños y sectores a mejorar su desempeño, cumplir con las expectativas de los clientes y demostrar su compromiso con la calidad. Sus requisitos definen cómo establecer, implementar, mantener y mejorar constantemente un sistema de gestión de calidad

Ejemplos de indicadores que pueden ser útiles en diferentes sectores:

- **Producción:** Porcentaje de productos defectuosos, tiempo de inactividad de maquinaria.
- **Atención al cliente:** Índice de satisfacción del cliente, tiempo de resolución de quejas.



- **Logística:** Tiempo promedio de entrega, porcentaje de entregas a tiempo.
- **Recursos humanos:** Tasa de rotación de empleados, índice de capacitación completada.



Referencia bibliografica.

1. [Evaluación de Indicadores de Calidad - ISO 9001:2015](#)
2. [Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores by Alexa Nicole García Jiménez on Prezi](#)
3. [Indicadores de calidad: qué son y los 7 principales](#)
4. [Microsoft Word - Tema 10.doc](#)
5. [10 claves acerca de los indicadores de calidad - ISO 9001:2015](#)
6. [ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de calidad](#)
7. [ISO 9001:2015\(es\), Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos](#)