

UDS

Mi Universidad

RESÚMEN.

Nombre del Alumno: Espinosa Méndes Luis Antonio

Nombre del tema: Resumen sobre calidad de los servicios

Parcial: 3ro

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios

Nombre del Asesor: Leal López Johanna Guadalupe

Nombre de la Licenciatura: Nutrición.

Cuatrimestre: 8vo

CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

INDICADORES DE CALIDAD:

Los indicadores de calidad son herramientas que permiten medir y evaluar el desempeño de un producto, servicio o proceso con respecto a los estándares de calidad establecidos.

Estos indicadores ofrecen información valiosa sobre la eficiencia, efectividad y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua

Los indicadores de calidad, también llamados KPI o métricas, deben ser claros, concisos, fáciles de establecer y medibles. Además, deben ser interpretables, objetivos, completos, realistas, y oportunos.

Características de los indicadores de calidad

Medibles: Permiten cuantificar la calidad de un producto, servicio o proceso.

Interpretables: Son fáciles de entender y usar por todos los que los emplean.

Completos: Examinan el trabajo de todo el personal.

Temporales: Tienen implicaciones a corto y largo plazo.

Realistas: Están relacionados con las dimensiones relevantes de la calidad.

Suficientes: Representan a las áreas prioritarias o que requieren supervisión constante.

Objetivos: Están centrados en el impacto de la calidad.

Visible: Brinda información accesible y permite crear gráficos fáciles de interpretar.

Útiles: Están alineados con los objetivos estratégicos del negocio.

Sensibles: Varían de acuerdo con los parámetros que se está midiendo.

Oportunos: Se miden con una determinada frecuencia y son usados en el momento oportuno.

Al definir los indicadores de calidad se puede tomar en cuenta: Designación del indicador, Especificaciones y fuentes de información, Forma de representación, Definición de responsabilidades.

CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

POR SU NATURALEZA

Eficacia: Miden el logro de objetivos

Eficiencia: Miden el rendimiento de recursos

Efectividad: Miden la utilidad

Económicos: Miden la eficiencia de los recursos monetarios

Calidad: Miden el cumplimiento de las expectativas del cliente

POR SU AMBITO DE DESEMPEÑO

Gestión: Evalúan procedimientos y calidad

Estratégicos: Se vinculan a los objetivos estratégicos del negocio

POR SU TIPO DE SERVICIO

Generales: Miden los índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global

Específicos: Se refieren a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada

Ponderados: Consideran el valor de la importancia de la falla

POR EL TIPO DE INDICADOR

Indicadores de calidad de productos

Indicadores de calidad de servicios

Indicadores de calidad de procesos

Indicadores de calidad del personal

Indicador de costo de baja calidad

Indicador de recomendación de producto o servicio

Indicador de retención de clientes

Indicador de cultura organizacional

QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que permiten a una organización mejorar continuamente la calidad de sus productos o servicios. Para su implementación efectiva, es necesario cumplir con ciertos requisitos esenciales, los cuales se basan en normativas internacionales como la ISO 9001.

COMPROMISO DE ALTA DIRECCIÓN.

El liderazgo y compromiso de la alta dirección son fundamentales para la implementación de un SGC. La gerencia debe demostrar su apoyo mediante la asignación de recursos, la definición de políticas de calidad y la promoción de una cultura organizacional enfocada en la mejora continua. Además, debe asegurarse de que los objetivos de calidad estén alineados con la estrategia de la empresa.

DEFINICIÓN DE UNA POLITICA DE CALIDAD.

La política de calidad es una declaración formal de la organización sobre su compromiso con la calidad. Debe ser clara, comprensible y comunicada a todos los empleados. Además, debe reflejar la misión, visión y valores de la empresa, asegurando el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y del cliente.

IDENTIFICACIÓN Y GESTION DE LOS PROCESOS.

La organización debe adoptar un enfoque basado en procesos, identificando cada una de sus actividades clave y sus interacciones. Es importante definir responsables, entradas, salidas y métricas para medir el desempeño de los procesos, garantizando su eficiencia y mejora continua.

MONITOREO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

Es necesario establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar la eficacia del SGC. Las auditorías internas, encuestas de satisfacción del cliente y revisiones de la dirección son herramientas clave para identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad. Un SGC debe estar basado en el principio de mejora continua. La organización debe implementar un ciclo de mejora PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) para optimizar sus procesos, reducir desperdicios, aumentar la eficiencia y garantizar la satisfacción del cliente a largo plazo



CONCLUSIONES.

Los indicadores de calidad son herramientas que usan los nutriólogos para asegurarse de que las consultas y los servicios que brindan son buenos y ayudan a las personas a sentirse mejor. Por ejemplo, un nutriólogo puede medir si una persona sigue bien las recomendaciones dadas en la consulta y si está mejorando su salud con los consejos recibidos.

La formulación de un Sistema de Gestión de Calidad requiere un enfoque estructurado y estratégico. Cumplir con estos requisitos permite a una organización fortalecer su competitividad, mejorar su eficiencia operativa y garantizar la satisfacción de sus clientes. Implementar un SGC no solo ayuda a cumplir con normativas internacionales, sino que también impulsa el crecimiento y la sostenibilidad del negocio.

Por ende todo este tipo de herramientas son de suma importancia para todas las personas en muchos ámbitos de la vida cotidiana y la vida profesional.

BIBLIOGRAFIA.

Toro, R. (2021, 25 de mayo). ¿Cuál es la importancia de los indicadores en el SGC? Norma ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/05/cual-es-la-importancia-de-los-indicadores-en-el-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Pentaweb, P. (30 de enero de 2023). ¿Qué son los indicadores de calidad? - Sinergias Empresariales . Sinergias Empresariales. <https://www.sinergiasempresariales.com/indicadores-de-calidad/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20calidad%20son,para%20que%20una%20empresa%20crezca.>

¿Cuál es la utilidad de los indicadores de calidad en una empresa? (2024, 20 de noviembre). Sitio LATAM. <https://www.kizeo-forms.com/lat/blog/utilidad-indicadores-de-calidad-en-una-empresa/>