

TEMA: Indicadores



- NOMBRE DE ALUMNA: FIRIDIANA DOMINGUEZ GODÍNEZ
- MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS
- CARRERA: NUTRICIÓN
- 8 CUATRIMESTRE
- CATEDRÁTICO: JORGE ENRIQUE ALBORES

COMITÁN DE DOMINGUEZ CHIAPAS, A MARZO DEL 2021

INDICADORES

Indicadores de calidad

Son una herramienta para controlar la calidad de los

También son

Instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

Permite

Evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

Indicadores de gestión

Miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

Características de los indicadores de calidad

- ✓ Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
- ✓ En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- ✓ 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 de los indicadores de calidad

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 casuística de fallos determinada

Ponderados

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

Beneficios de la implantación de unos indicadores de calidad

- ✚ Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
- ✚ Controlar y mejorar los procesos.

Garantizar los resultados previstos

- ❖ Mantener los estándares de calidad.
- ❖ Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- ❖ Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos.
- ❖ Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

La selección de 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

Definición e implantación de un sistema de indicadores de calidad

Para realizar la implantación operativa de un indicador

Es necesario que previamente se definan determinados aspectos como

Datos a analizar, persona responsable de la gestión (normalmente es el jefe de equipo de los procesos afectados por el indicador) o el papel del gestor de calidad, el cual actuará como facilitador para ayudar a la implantación

INDICADORES

Por último, destacaremos que en el momento de implementar los indicadores es muy importante el seguimiento de las siguientes

- ✓ Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación.
- ✓ Colocar los indicadores en lugares visibles dentro de las zonas donde se realizan las actividades.
- ✓ Que los indicadores sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.
- ✓ Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión del valor de dichos indicadores.

Tipos de indicadores que se usan

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.

Mide

- ✚ Costos hora de formación
- ✚ Costo alumno en formación
- ✚ Número de participantes por docente
- ✚ Relación de personal administrativo a personal docente
- ✚ Numero de participante por cada espacio de información

Indicadores de resultado o producto

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.

Mide

- ✚ Variación en cupos de formación creados
- ✚ Variación en diseños curriculares elaborados
- ✚ Valoración e normas de competencia redactados
- ✚ Valoración número de docentes disponibles
- ✚ Variación del número de horas para formación

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

Mide

- ✚ Tasa de participantes matriculados
- ✚ Tasa de participantes certificados
- ✚ Tasa de participantes que realizan pasantías en empresas
- ✚ Tasa de abandono de la formación

Indicadores de impacto

Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo. Usualmente se pueden medir en períodos de mediano o largo plazo debido a que se requiere un lapso, para que se puedan medir el mejoramiento de los ingresos

Mide

- ✚ Valoración de los ingresos
- ✚ Valoración en la situación de empleo
- ✚ Incremento de la productividad
- ✚ Disminución de los accidentes de trabajo
- ✚ Mejoramiento de la salud