“Cuadro sinóptico: Indicadores “

Universidad del Sureste

Alumna: María Fernanda García Díaz

Materia: Calidad en los Servicios

Indicadores

- **Indicadores**
  - 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
- **Características**
  1. Ser realistas: directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio
  2. En cuanto al número: pocos aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
  3. Efectistas y centrados : impacto de la calidad.
  4. Visibles y fácilmente representables.
  5. Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
  6. Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
  7. Sencillos de calcular y gestionar
- **Clasificación**
  1. Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
  2. Específicos: Referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
  3. Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento
- **Beneficios**
  1. Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
  2. Controlar y mejorar los procesos.
  3. Garantizar los resultados previstos.
  4. Mantener los estándares de calidad.
  5. Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
  6. Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos.
  7. Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.
- **Selección**
  - **Criterios**
    1. los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio
    2. se deben utilizar los que sean necesarios para mantener una visión clara e inequívoca
- **Definición e implantación**
  - Definición
    - datos a analizar, persona responsable de la gestión
  - Recomendac
    - Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación.
    - Colocarlos en lugares visibles dentro de las zonas donde se realizan las actividades.
    - Sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.
    - Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión
- **Tipos**
  - Indicador de gestión
    - monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan
  - Indicador de resultado o producto
    - Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación
  - Indicadores de efecto
    - consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas
  - Indicadores de impacto
    - cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo

Bibliografía: 1. UDS, Antología Calidad en los servicios, páginas 50 a 57. México, UDS