



# UDRS

## Mi Universidad

### SÚPER NOTA

*Nombre del Alumno: Viviana Moreno Aguilar.*

*Nombre del tema: Indicadores.*

*Parcial: Tercer parcial.*

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

*Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo.*

*Nombre de la Licenciatura: Nutrición.*

*Cuatrimestre: Octavo cuatrimestre.*

Comitán de Domínguez Chiapas a 25 de febrero de 2022.

# INDICADORES

>>Comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa, que arroja criterios o valores analíticos<<.



## INDICADORES DE CALIDAD

-Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso organizacional.



### Características

- Ser realistas.
- Pocos pero representativos de las áreas prioritarias.
  - Efectistas y centrados.
  - Accesibles.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

### Tipos

- Generales.
- Específicos.
- Ponderados.

### Beneficios

- Controlar y mejorar los procesos y nivel del servicio.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
  - Actividades de mejora.
- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.
- Objetividad y comparabilidad.

En un producto, analiza:  
Cobertura, eficacia, valoración de ventas, satisfacción del cliente y competitividad.

## INDICADORES DE GESTIÓN

- Mide el resultado final basándose en un estándar, con la finalidad de alcanzar el objetivo deseado.
- Monitoreo de procesos, insumos y actividades específicos de una política.



## INDICADORES DE EFECTO

- Consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias.
- Vincula las acciones formativas con la demanda de los participantes.

## INDICADORES DE RESULTADO O PRODUCTO



## INDICADORES DE IMPACTO

- Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.
- Son sólidos y confiables, válidos, cuantitativos y cualitativos.

## INDICADORES DE CAPACIDAD

- Métrica que muestra la cantidad de trabajo que una organización puede realizar durante un período de tiempo.
- Utilizado para medir la excelencia operativa.
- Resultado potencial: Número de unidades de un producto generados o consultas de clientes planeadas.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Métricas que evalúan el rendimiento de una empresa en comparación con un conjunto de objetivos preestablecidos o resultados esperados en un período de tiempo específico.
- Conocido como Key Performance Indicators (KPI) aplicado en todos los departamentos empresariales.



## TIPOS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Indicadores de productividad (Mide la cantidad de recursos que se utilizan en un determinado proceso).
- Indicadores de eficiencia (Miden el nivel de ejecución del proceso).
- Indicadores de eficacia (Relación entre los resultados obtenidos y los deseados).

- Indicadores de capacidad (Relaciona el total de procesos cumplidos en un periodo de tiempo preestablecido).
- Indicadores de calidad (Miden el nivel de satisfacción en relación con un proceso, producto o servicio).
- Indicadores de lucro (Relación entre la ganancia y el valor total de ventas).

- Indicadores de rentabilidad (Relaciona la inversión realizada con el lucro obtenido).

- Indicadores de valor (Establecen la diferencia entre el valor percibido por el cliente y el valor que efectivamente la empresa gastó en la producción y distribución del producto).

- Indicadores de competitividad (Se mide al comparar una empresa con otras del mismo sector. Utiliza la cuota de participación en el mercado. Estima objetivos y metas reales con base en la realidad de la industria).

Referencias:

Silva, D. (2020, diciembre 14). 9 tipos de indicadores de desempeño para los procesos. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-indicadores-desempeno/>

Universidad del Sureste. (2022). *Libro de calidad en los servicios*, de PDF. Unidad 3, págs., 50-62.

Sitio web:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/0d8cdd89e69c1cf9e250505082264a55-LC-LNU804.pdf>