



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Alexis Francisco Villatoro Diaz.

Nombre del tema: Super Nota.

Parcial: 3

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios.

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo.

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social Y Gestión Comunitaria.

Cuatrimestre: Octavo.

INDICADORES

INDICADORES DE CALIDAD.



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. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial. Los 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.

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INDICADORES

Lo primero que hay que tener en cuenta es que los indicadores se deben implantar en: Los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del Producto o servicio, en los circuitos más importantes a nivel de resultados.

- recomendaciones:
- 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.



¿QUÉ TIPOS DE INDICADORES SE UTILIZAN Y PARA QUÉ?



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.

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.

Indicadores de efecto
Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad.

LOS INDICADORES DE IMPACTO.

Expresan los cambios ocasionados a partir de las acciones de formación. Deben permitir la comparación con la situación anterior a la implementación del programa y en los sucesivos cortes evaluativos programados. Para ello es necesario disponer de la llamada "línea de base" y los momentos de evaluación intermedia, final y de impacto.



EJEMPLOS DE INDICADORES DE CALIDAD.



1. Cobertura:
Se define como la proporción entre el número de artículos disponibles en los mercados y las personas que demandan una necesidad que espera ser satisfecha.
2. Eficacia:
La eficacia no es otra cosa que la relación entre un producto disponible y la necesidad para la que ha sido creado.
3. Valoración de ventas:
El volumen de ventas es, sin duda, el elemento más empleado para medir la calidad de un producto. Vender mucho casi siempre es sinónimo de éxito.

HERRAMIENTA SEA UN INDICADOR DE CALIDAD.

- Fáciles de capturar y aplicar. De nada vale un plan de calidad bien fundamentado si sus indicadores son ilegibles o no proporcionan información clara.
- Relevantes para la toma de decisiones. Es decir, que la información que aporten sirva para cumplir con los objetivos propuestos. No se trata de acumular herramientas y capturar cualquier tipo de datos.
- Visibles y accesibles. Por ejemplo, que resulten fáciles de clasificar o de plasmar en gráficos, diagramas o cuadros conceptuales.

