



Mi Universidad

SUPER NOTA

NOMBRE DEL ALUMNO: EDWIN ALFREDO GONZÁLEZ GÓMEZ

NOMBRE DEL TEMA: INDICADORES

PARCIAL: 1

NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

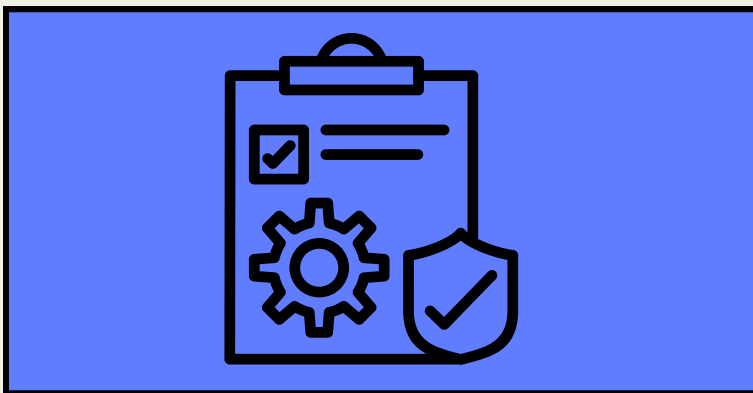
NOMBRE DEL PROFESOR: DARLING DOLLI GUZMAN SANCHEZ

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

CUATRIMESTRE: 8

INDICADORES

¿QUE SON LOS 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.

¿QUE SON LOS INDICADORES DE GESTION?

SON LOS QUE 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.
SER REALISTAS



CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES

- | | | |
|--|-----------------------------|---|
| #1
SER REALISTAS | #2
SUPERVISIÓN CONSTANTE | #3
EFECTIVOS Y CENTRADOS |
| #4
VISIBLES Y FÁCILMENTE REPRESENTABLES | #5
ACCESIBLES | #3
SENCILLOS DE CALCULAR Y GESTIONAR |

CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

Ponderados

CONSIDERANDO UNA VALORACIÓN, NO NECESARIAMENTE ECONÓMICA, DE LA IMPORTANCIA DEL FALLO / INCUMPLIMIENTO.

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.

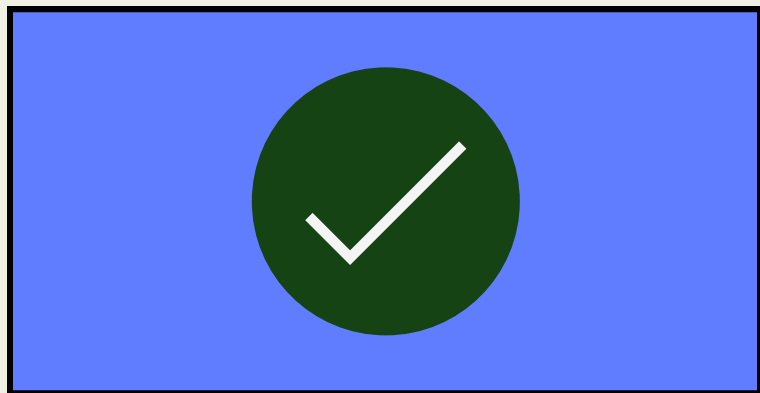
MODELOS DE INDICADORES

1- **PRUEBA DE ACEPTACIÓN DEL MERCADO:** DETERMINA SI UN PRODUCTO SERÁ ACEPTADO O NO.

2- **INDICADOR DE EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD:** SE ENCARGA DE MEDIR CUÁNTOS RECURSOS SE NECESITAN PARA LLEVAR A CABO LA PRODUCCIÓN CON LOS NIVELES DE CALIDAD REQUERIDOS.



INDICADORES



3- INDICADOR DE IMPACTO: SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE: ESTE INDICADOR RASTREA Y MIDE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS O EL SERVICIO PRESTADO AL CLIENTE.

4- INDICADOR DE EFECTIVIDAD: RASTREA Y MIDE EL NÚMERO DE DEFECTOS DEL PRODUCTO A LO LARGO DEL TIEMPO.

5- SERVICIO AL CLIENTE: RASTREA Y MIDE LOS NIVELES DE CALIDAD EN EL SERVICIO POSVENTA, OBSERVANDO EL NÚMERO DE QUEJAS

6- SEGURIDAD DE PRODUCCIÓN: MIDE Y RASTREA EL EFECTO QUE LA CALIDAD DE UN PRODUCTO TIENE SOBRE LA SALUD O LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LOS CLIENTES.

7- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS A TIEMPO: EL TIEMPO ES UN ELEMENTO ESENCIAL EN LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO QUE DEBEN COMPLETARSE A TIEMPO.



FORMULACION DE INDICADORES

1- IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO CUYO CUMPLIMIENTO SE QUIERE VERIFICAR Y LA POLÍTICA, PROGRAMA O PROYECTO AL CUAL SE ASOCIA.

2- DEFINICIÓN DE LA TIPOLOGÍA DEL INDICADOR DE ACUERDO AL NIVEL DE LA CADENA DE VALOR EN EL CUAL SE UBIQUE EL OBJETIVO..

3- REDACCIÓN INDICADOR (OBJETO A CUANTIFICAR + CONDICIÓN DESEADA DEL OBJETO) DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA DEL OBJETIVO

4- SELECCIÓN DE INDICADORES CLAROS, RELEVANTES ECONÓMICOS MEDIBLES Y ADECUADOS.

5- ELABORACIÓN DE LA HOJA DE VIDA DEL INDICADOR CON INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO.

