



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**



# **ELABORACIÓN DE INDICADORES**



NOVIEMBRE DEL 2014

# Trabajo previo:

## 1. Proceso(s) definidos



## 2. Impacto ambiental:

**Estrategias para eliminarlo o mitigarlo.**

**Metas:**



# **Indicador:**

Expresión cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores, productos similares, una meta compromiso o estado ideal, permite evaluar el desempeño y evolución en el tiempo.

Del latín “indicare”, significa: Mostrar o significar algo, con indicios y señales.



“No se puede mejorar la calidad de lo que hacemos si no lo medimos”



**Medir:** Comparar una cantidad con una medida convencional previa(metro, kilogramo, etc.).

**Medidas continuas.** Aquellas características que se pueden medir mediante unidades.



**Medidas por atributos.** Aquellas que no pueden medirse mediante unidades, lo que se valora es la existencia o no de una característica.

# DATOS E INFORMACIÓN:

Los datos son simplemente unidades de información que incluyen percepciones, números, observaciones, hechos y cifras pero que carecen de sentido informativo.

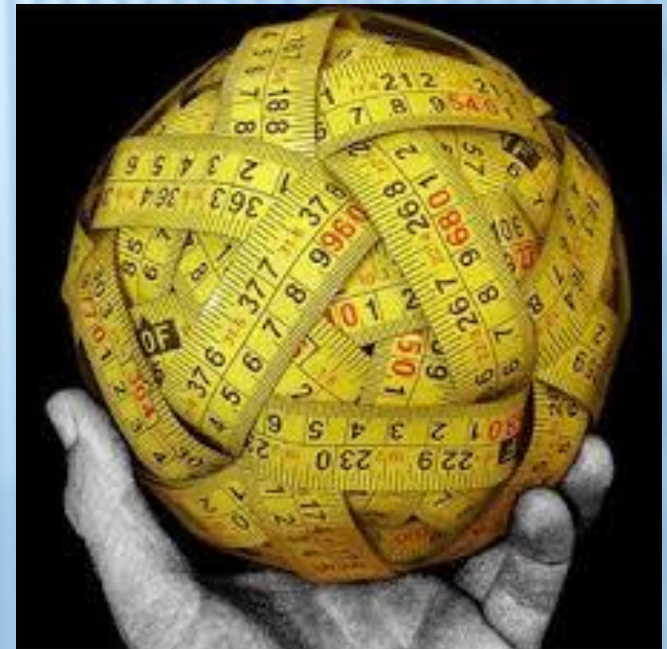
La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado fenómeno y proporciona significado o sentido a una situación en particular.





# ¿Porqué se complica el medir?

1. Baja o nula cultura de medición.
2. Poca o mala recopilación de datos.
3. No se cuenta con un método.
4. Los Indicadores que se miden no aportan valor a la institución.



# **Efectividad en la Medición:**

Se debe medir lo que es importante para el éxito de la organización.



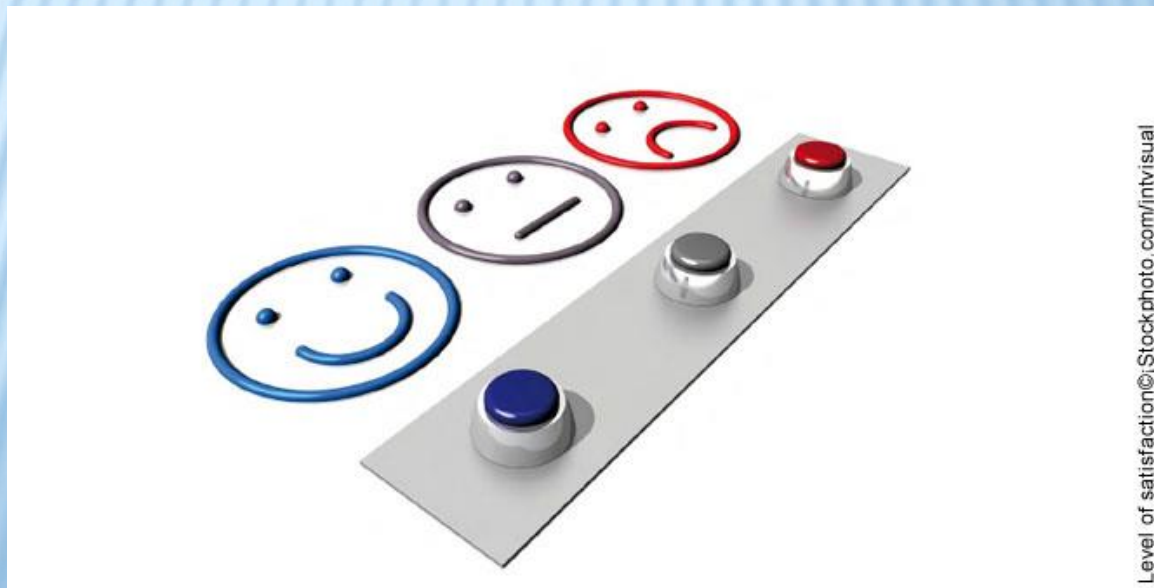
# ¿Para qué medir en las instituciones ?

Para tomar decisiones sabias y oportunas.



# Indicadores de calidad:

Instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.



# Tipos de indicadores:



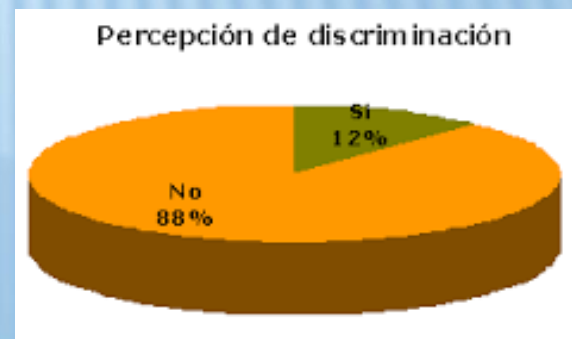
**Cuantitativos.** Representación numérica de la realidad

Ejemplo: Promedio de hijos de un núcleo familiar en el municipio “X”, para 2012 fue de 2.8 hijos y para el 2013 fue de 2.9

**Cualitativos.** Su resultado se refiere a una escala de cualidades, pueden expresarse así:

Categorías; por ejemplo: bueno, aceptable, regular, malo

Binarios; por ejemplo: si, no

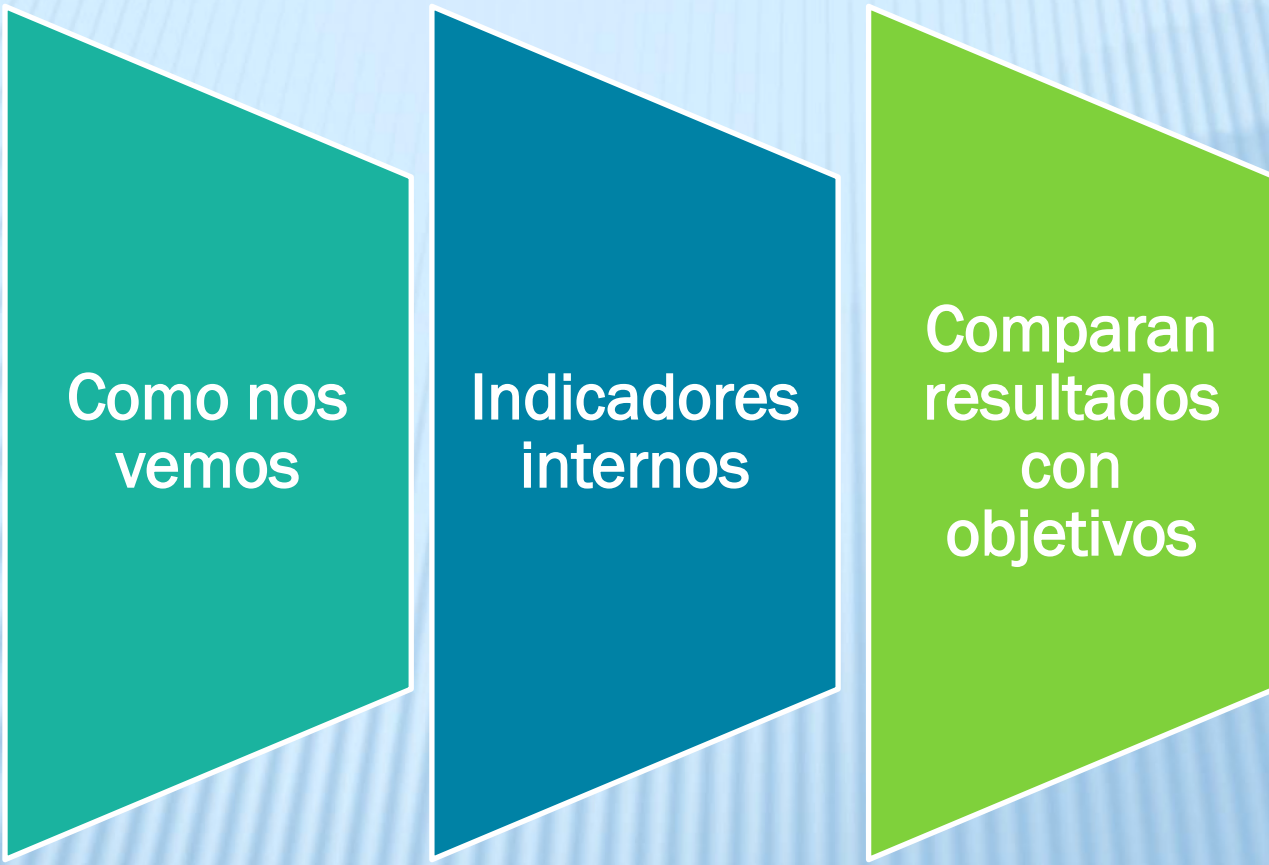


## **Pueden ser:**

**De conformidad.** Índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del producto o servicio, mediante inspección o “clientes anónimos”

**De servicio.** Similares a los anteriores pero referidos a dimensiones no contractuales de la calidad del producto o servicio (trato, amabilidad, capacidad de respuesta, etc.)

**Satisfacción.** Evalúan la percepción del cliente acerca de la calidad del producto o servicio.



Como nos  
vemos

Indicadores  
internos

Comparan  
resultados  
con  
objetivos



Como nos  
ven

Indicadores  
externos

Índices de  
satisfacción,  
sondeos de  
opinión

**Se puede medir el mismo indicador  
en forma interna y externa.**



**El grado de desarrollo de los indicadores es un reflejo del nivel de madurez de las organizaciones, ya que la calidad de los indicadores es muy importante para la gestión y para la toma de decisiones.**

Los indicadores permiten un seguimiento de la **eficacia** del sistema de gestión de la calidad, de la satisfacción del cliente, de las auditorías internas, del producto y de los procesos (entre otros conceptos).

<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>
- Enfoque en los medios	- Enfoque en los resultados y fines
- Hacer correctamente las cosas	- Hacer las cosas correctas
- Resolver problemas	- Lograr objetivos
- Salvarguardar los recursos	- Utilizar los recursos de manera optima
- Cumplir las tareas y obligaciones	- Obtener resultados y agregar valor
- Capacitar a los subordinados	- Proporcionar eficacia a los subordinados
- Conservar las maquinas	- Maquinas disponibles
- Asistir a los templos	- Practicar los valores religiosos
- Jugar futbol con arte	- Ganar el campeonato

# Objetivos de los indicadores:

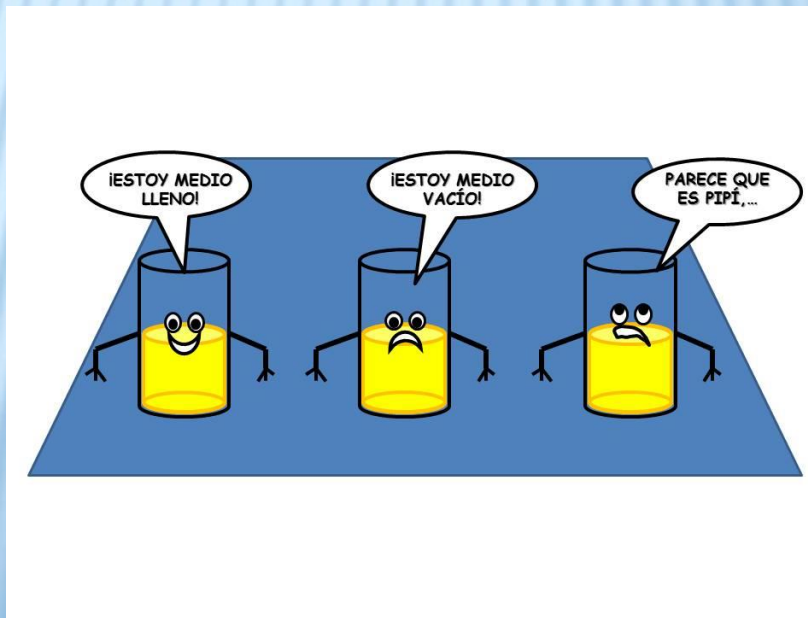
- Proporcionar información sobre los parámetros ligados a los procesos implantados.
- Tener los procesos bajo control y garantizar los resultados previstos o mantener las especificaciones o los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio y mejorar los procesos con el fin de mejorar resultados y mayor satisfacción del cliente

# **Características de los indicadores:**

- a) Simbolizan una actividad importante.
- b) Ser fiable, es decir proporcionan confianza a los usuarios sobre la validez de las sucesivas medidas.
- c) Ser fáciles de establecer, mantener y utilizar.

d) Todo indicador debe transmitir información acerca de un tema en particular para la toma de decisiones.

e) Un indicador no debe dar lugar a interpretaciones diferentes.



# **Elaboración de indicadores:**

1. Denominación del Indicador
2. Objetivo
3. Concepto
4. Estándar o meta
5. Forma de cálculo
6. Definición de variables
7. Unidad de medida
8. Periodicidad
9. Responsable
10. Forma de representación

# **1. Denominación o nombre del indicador:**

Expresión verbal, precisa y concreta que identifica al indicador.

Corresponde a la definición del concepto a valorar. Por ejemplo: nivel de satisfacción del servicio proporcionado.

## 2. Objetivo:

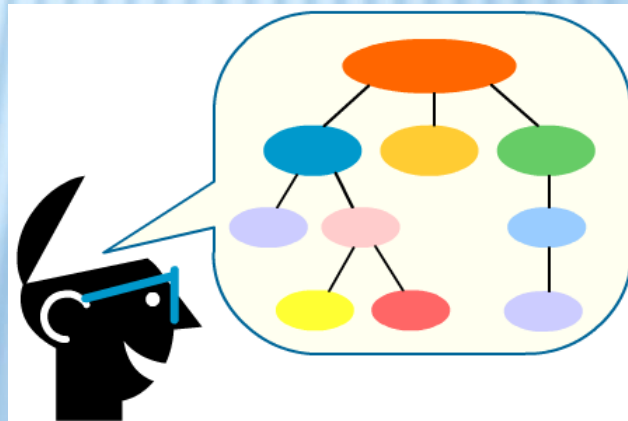
Propósito que se persigue con su medición, es decir, describe la finalidad del indicador.





### 3. Concepto que se quiere valorar

Muchas veces se emplean términos que pueden ser entendidos de varias formas ya que no están definidos o no lo están con claridad, o se hace un uso particular de un término común.



Así mismo, la especificación del indicador debe hacer al indicador representativo del concepto que se desea conocer.

Por ejemplo, si queremos conocer el ausentismo anual del personal, y la especificación la formalizamos como “número de días de ausentismo anual”,

puede resultar que si el personal de la dependencia aumenta o disminuye ese año, se modifique el resultado de la medida, pero no debido al ausentismo real, sino al incremento o decremento de plantilla. Por ello, en este caso un indicador más adecuado sería el porcentaje de ausentismo sobre días totales trabajados.

## **4. Estándar o meta:**

Dato del indicador que consideramos “mínimo aceptable” u “óptimo”, según sea el caso.



## 5. Forma de Cálculo.

Este apartado responde a la pregunta ¿cómo se calcula?

La forma de cálculo es el sistema que se emplea para computar la información y llegar al resultado.

$$\mathbf{b} = \sqrt{\frac{\mathbf{a}^2}{2}}$$

## **6. Definición de variables:**

Significado de cada una de las variables utilizadas en las formula del calculo. Esto es cuando se utiliza una formula.

## 7. Unidad de medida:

Es en la que se mide el indicador; por ejemplo: porcentaje, metros, pesos, etc.



## **8. Periodicidad:**

Se refiere al repetición regular con la que se calcula el indicador:

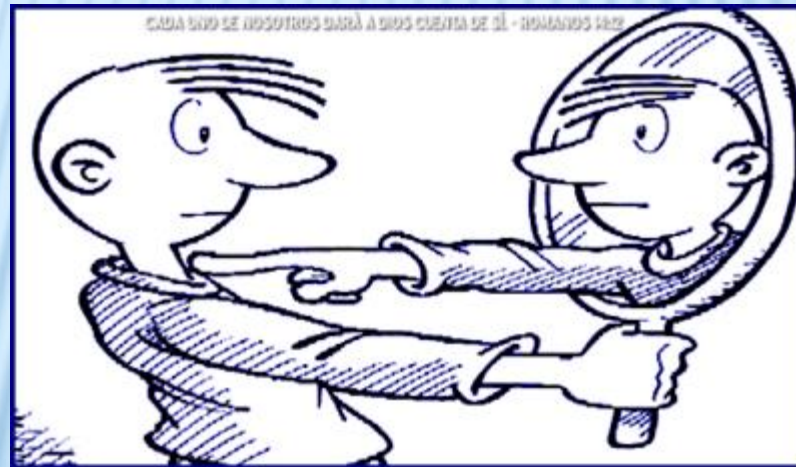
Mensual, trimestral, anual, etc.





## 9. Responsable:

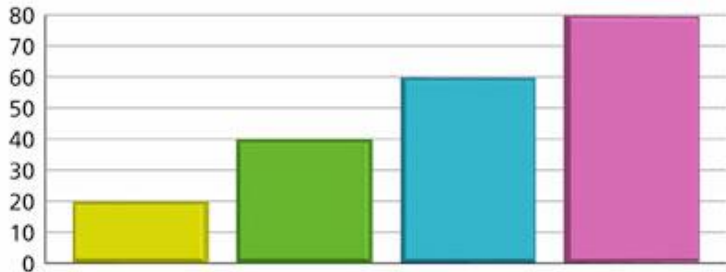
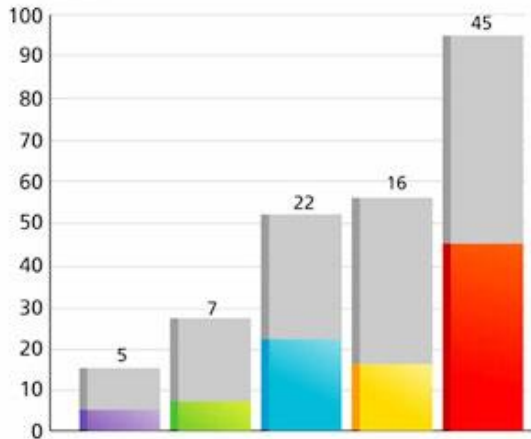
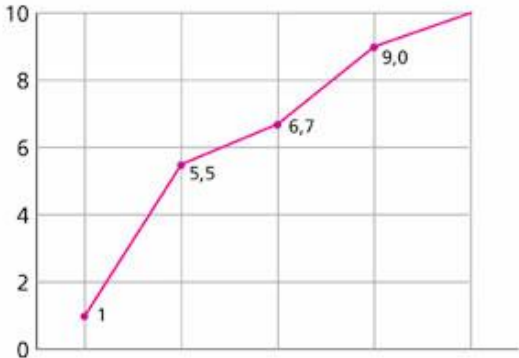
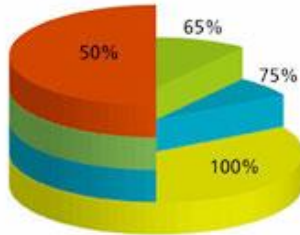
Dependencia(s) que tendrán a su cargo la elaboración del indicador.



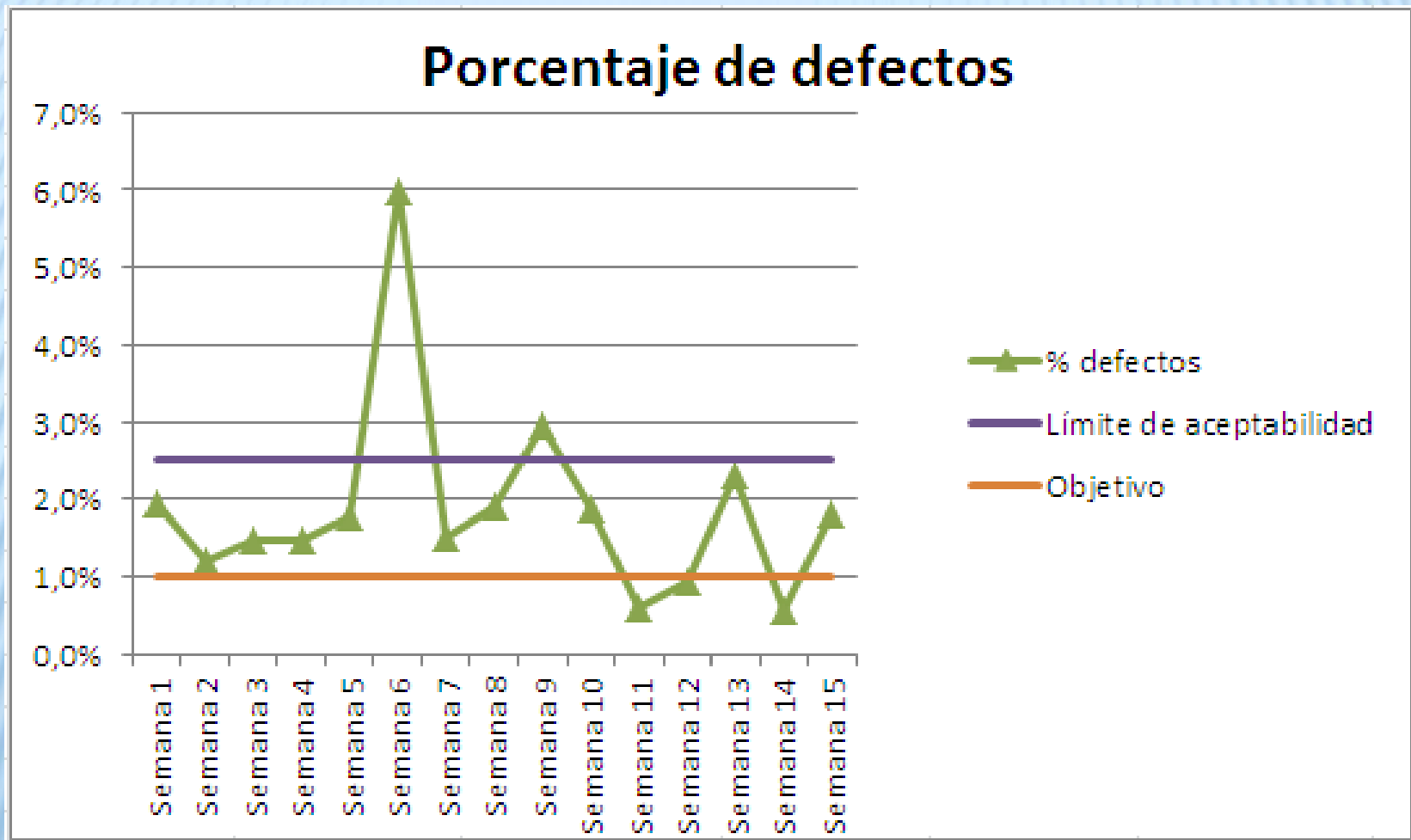
## **10. Forma de presentación:**

Muchas veces es conveniente representar la evolución del indicador en un gráfico que muestre expresivamente al personal involucrado los resultados alcanzados.

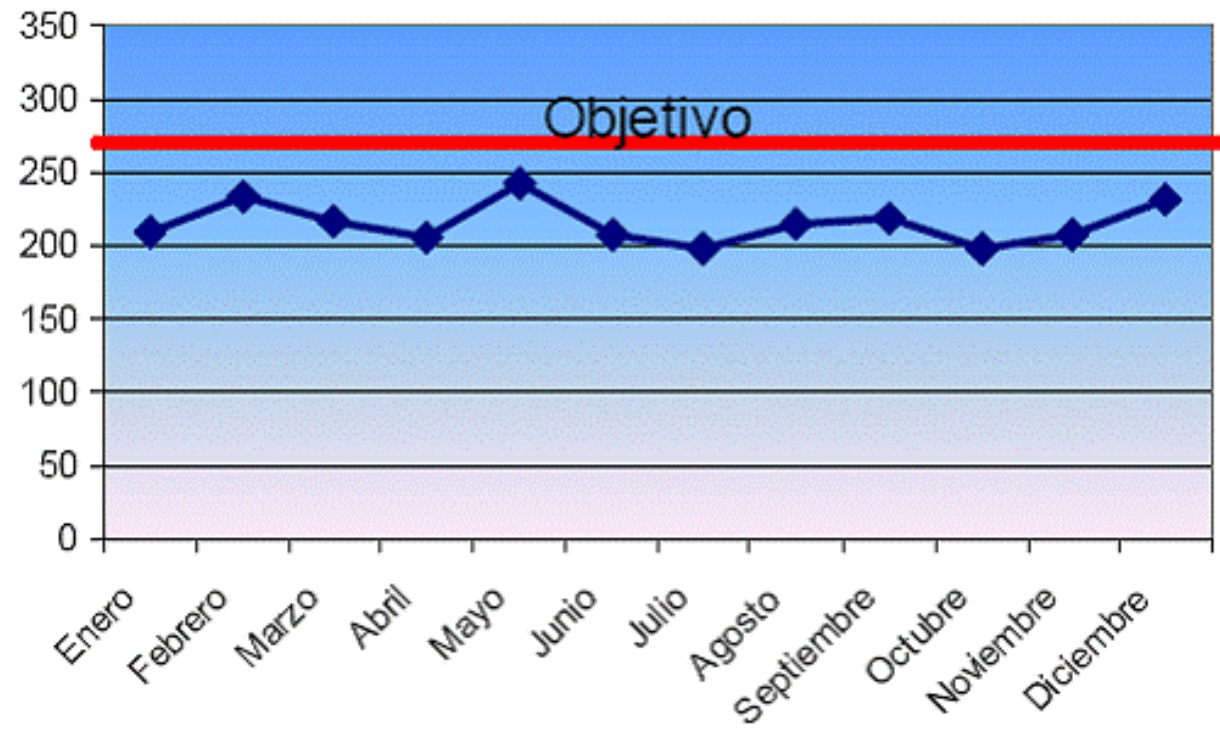
# GRAFICAS



# Ejemplos:



## Quejas mensuales



# Servicio prestado



## **Mejora del sistema:**

Según los resultados de las evaluaciones periódicas, se deben mantener, modificar o suprimir los indicadores existentes, o crearse nuevos indicadores.

# Validación de Indicadores

Durante la validación se pueden valorar los diferentes aspectos que considera la norma:

-¿Es útil el indicador?

-¿Sirve el indicador para tomar decisiones?

-¿Simboliza y representa claramente el concepto que se desea conocer?

-¿Está suficientemente definido de tal forma que el resultado puede ser comparable en el tiempo sin dudas sobre la fiabilidad de los datos?



- ¿es clara la representación gráfica utilizada?
- ¿Es adecuada la periodicidad establecida?
- ¿Existe una forma de obtener la información más sencilla?
- ¿Se aprovechan adecuadamente los medios informáticos para optimizar el proceso de obtención del indicador?
- ¿Se comunica el indicador a las personas involucradas en el área, actividad o proceso?

**Evitar indicadores que no expresan logros, dado que la demanda debe ser 100% satisfecha.**

Ejemplo:

No, de títulos emitidos/No. de títulos solicitados