



# BOLETÍN DE CALIDAD



**UNPHU**  
Universidad Nacional  
Pedro Henríquez Ureña

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña | Vicerrectoría de Desarrollo Institucional, Aseguramiento de la Calidad y Proyectos | Número 7 | Enero 2021

## Indicadores de desempeño



Existen numerosas definiciones para los indicadores. La norma UNE 66.175 (2003) (Norma Española) lo define como "Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad". También se ha definido como "un parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos". Sizer (1992) lo definió como "Una afirmación cuantificada sobre los recursos utilizados o los resultados obtenidos en áreas relacionadas con los objetivos especificados en una determinada empresa".

## Características de los indicadores de desempeño:

- Debe existir una relación con el propósito y las estrategias de la institución, así como también los factores competitivos de la misma.
- Deben enfocarse principalmente en el método para conseguir los mejores resultados.
- Deben ser significativos y enfocados a las acciones, de tal forma que los empleados pueda mejorar constantemente los resultados de los indicadores mediante sus labores.
- Deben ser coherentes y comparables a largo del tiempo.

Actualmente la institución está desarrollando indicadores de desempeño tanto a nivel estratégico como para la medición de los procesos, con el objetivo de analizar y tomar decisiones partiendo de los datos históricos, de las necesidades identificadas para garantizar la calidad y la excelencia académica. A continuación definimos cada uno de estos de forma general:

- **Indicadores de rendimiento estratégicos:** la función de estos es comprobar si la institución está logrando los objetivos establecidos por las altas direcciones. Para determinar los objetivos existe un método llamado Cuadro de Mando Integral, el mismo es una herramienta de gestión empresarial que permite medir la evolución de las actividades, sus objetivos estratégicos y sus resultados desde el punto de vista estratégico.

- **Indicadores de desempeño de los procesos:** estos se centran en cómo se realiza las tareas, midiendo el desempeño y si se logran los objetivos.

## Tipos de indicadores de desempeño de los procesos:



- **Indicadores de eficiencia:** es la relación entre los resultados obtenidos y los resultados deseados.
- **Indicadores de eficacia:** es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
- **Indicadores de capacidad:** relación entre la cantidad que se puede producir y el tiempo para que esto ocurra.
- **Indicadores de productividad:** relación entre las salidas generadas por un trabajo y los recursos utilizados para ello.
- **Indicadores de calidad:** relación entre el total de las salidas (todo lo que se produjo) y las salidas apropiadas para uso, es decir, sin defectos o inconformidades.
- **Indicadores de efectividad:** la efectividad es la combinación de la eficacia con la eficiencia.
- **Indicadores de rentabilidad:** relación entre la ganancia y la inversión realizada en la empresa.

## Pasos para construir un indicador:

1. Analizar el objetivo cuyo avance se desea medir.
2. Seleccionar aspectos relevantes a medir.
3. Formular el indicador  
Nombre                      Fórmula de cálculo
4. Establecer los medios de verificación.
5. Validar el indicador.
6. Establecer frecuencia de cálculo, línea base y metas.

## Beneficios de los indicadores de desempeño:



1. Permiten la medición de los objetivos y metas de la organización.
2. Crean una atmósfera de aprendizaje en la empresa.
3. Brindan información fundamental para la toma de decisiones.
4. Fomentan la rendición de cuentas y transparencia.
5. Elevan la motivación en los empleados.
6. Controlan la salud de la organización.
7. Miden el progreso en el tiempo.
8. Analizan patrones a lo largo del tiempo.

## ¿Sabías que..?



*"Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho y encantado." "La mejor publicidad es la que nos hacen los clientes satisfechos".*

Philip Kotler

## Calendario de actividades



**Capacitación:** Procesos de la Escuela de Medicina

**Fecha:** 19/02/2021

**Duración:** 2 horas

**Facilitador:** Ing. Keidy Castillo

**Dirigido a:** Colaboradores de la Escuela de Medicina

**Modalidad:** Virtual

## CONTACTOS



- **Vicerrectoría de Desarrollo Institucional, Aseguramiento de la Calidad y Proyectos** Ext.: 2200
- **Unidad de Aseguramiento de Calidad y Documentación** Ext.: 1025
- **Correo Electrónico:** calidad@unphu.edu.do

