



Nombre de la Alumna: Dariana Esteban Rodríguez.

Nombre del Profesor: Jezabel Ivonne Silvestre Montejo.

Nombre del Trabajo: Indicadores.

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios.

Grado: 8o Cuatrimestre.

PASIÓN POR EDUCAR

INDICADORES.

TIPOS.

GESTION.

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.

RESULTADO O PRODUCTO.

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación; resultan de las actividades de transformación de los insumos.

EFECTO.

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

IMPACTO.

Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.

CALIDAD.

El concepto de calidad suele estar asociado a la satisfacción que los productos generan en un público determinado.

ELEMENTOS PARA DEFINIR UN BUEN INDICADOR

EJEMPLOS.

Formulas.

→ **COBERTURA:** Se define como la proporción entre el número de artículos disponibles en los mercados y las personas.

→ **EFICACIA:** No es otra cosa que la relación entre un producto disponible.

→ **VALORACION DE VENTAS:** Es el elemento más empleado para medir la calidad de un producto.

→ **SATISFACCION DEL CLIENTE:** Deben desplegar varias vías de retroalimentación para poder evaluar con acierto.

→ **COMPETITIVIDAD:** Hace referencia a la capacidad de las empresas.

→ **CIFRA ABSOLUTA:** Refleja características particulares en un momento dado.

→ **CIFRAS ESTADISTICAS ABSOLUTAS:** Se utilizan para dar cuenta de características particulares en un momento dado.

→ **MEDIDAS ESTATICAS:** Usados para mostrar comportamientos típicos.