

CALIDAD EN LOS SERVICIOS



Licenciatura en nutrición
octavo cuatrimestre

Nombre del profe

Jorge enrique albores

Nombre del alumno

Andrea yuliana calvo López

fecha

12-03-2021



INDICADORES

indicadores de calidad

una herramienta para controlar la calidad de los procesos, ya que son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

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

costo hora de formación, costo alumno en formación, número de participantes por docente, relación de personal administrativo a personal docente

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

ejemplos: variación en cupón de formación creados, variación en diseños curriculares elaborados, en normas de competencia redactadas

indicadores de efecto

se refiere a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad

representan el encuentro de las acciones formativas, con la demanda de los participantes

indicadores de impacto

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

expresan los cambios ocasionados a partir de las acciones de formación, reflejan cambios observados en la población, se definen desde el diseño de las acciones, deben buscar el retorno económico, deben ser validos