PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN

PROGRAMA DE FORMACION: TÉCNICO EN RECURSOS HUMANOS

CODIGO DEL PROGRAMA: 134200

NOMBRE DEL PROYECTO: APOYO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS EN EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA

ACTIVIDAD DEL PROYECTO: IDENTIFICACION DE HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES

C**OMPETENCIA:** ATENCIÓN Y SERVICIO A CLIENTES

RESULTADO DE APRENDIZAJE: APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE

APLICAR ACCIONES DE MEJORA FRENTE A SITUACIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO, DE ACUERDO CON POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA VIGENTE

Implica analizar y examinar los datos obtenidos de la evaluación del servicio ofrecido por la empresa, contrastándolos con los criterios y expectativas definidos en la política institucional y los estándares de calidad previamente establecidos.





En este proceso, se examinan métricas clave como la satisfacción del cliente, tiempos de respuesta, calidad del producto o servicio entregado.

El objetivo es identificar áreas de mejora, detectar posibles desviaciones con respecto a los estándares de calidad y tomar decisiones informadas para optimizar y mantener altos niveles de calidad en el servicio ofrecido.



Este proceso de revisión y análisis es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos por la empresa, así como para mantener la satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos y expectativas establecidos.



Paso para realizar la revisión de los resultados de la evaluación del servicio de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos por la empresa:



1. **Recopilación de datos de evaluación del servicio**: Reúne todos los datos y métricas relacionados con la evaluación del servicio ofrecido por la empresa.

   Estos pueden incluir encuestas de satisfacción del cliente, métricas de rendimiento del servicio y comentarios de los clientes.

2. Definición de criterios de evaluación: Revisa la política institucional y los estándares de calidad establecidos por la empresa para identificar los criterios específicos que se utilizarán para evaluar el servicio. Esto puede incluir aspectos como la calidad del producto o servicio entregado, la puntualidad en la entrega, la atención al cliente, entre otros.





3. Análisis de los datos recopilados: Examina los datos recopilados de la evaluación del servicio y compáralos con los criterios y expectativas definidos en la política institucional y los estándares de calidad. Identifica áreas de cumplimiento y áreas que necesitan mejora.

4. Identificación de áreas de mejora: Basándote en el análisis de los datos, identifica las áreas específicas donde se pueden realizar mejoras para cumplir con los estándares de calidad establecidos. Esto puede implicar problemas recurrentes, tendencias negativas en las métricas, etc.





5. Desarrollo de acciones correctivas: Propóner acciones correctivas específicas para abordar las áreas identificadas que necesitan mejora. Estas acciones pueden incluir capacitación del personal, ajustes en los procesos, actualización de equipos o tecnología, entre otros.

6. Establecimiento de metas y objetivos: Define metas y objetivos claros para mejorar el servicio basándote en los hallazgos de la revisión de los resultados de la evaluación. Estas metas deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido.





7. Implementación de mejoras: Implementa las acciones correctivas y mejoras planificadas en el paso anterior. Asegúrate de comunicar estos cambios al personal relevante y proporcionar el apoyo necesario para su implementación efectiva.

8. Seguimiento y monitoreo: Realiza un seguimiento continuo de las mejoras implementadas y monitorea los resultados utilizando las mismas métricas utilizadas en la evaluación inicial del servicio. Esto te permitirá evaluar el impacto de las acciones correctivas y realizar ajustes adicionales si es necesario.





9.Revisión periódica: Establece un programa de revisión periódica de los resultados de la evaluación del servicio para garantizar que se mantenga la conformidad con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. Realiza ajustes en el proceso de revisión según sea necesario para mejorar su efectividad.

Realizar la revisión de los resultados de la evaluación del servicio de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos por la empresa sirve para varios propósitos fundamentales:

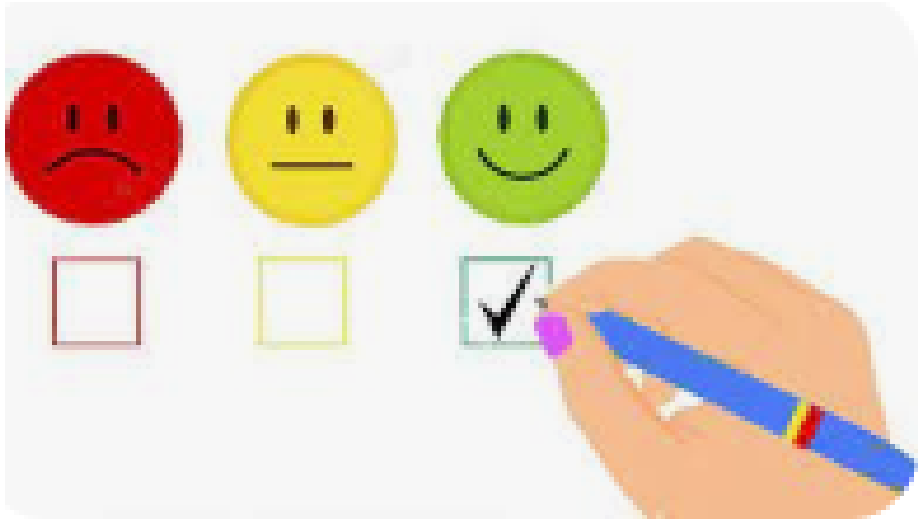
1. Mejora continua del servicio: Permite identificar áreas de mejora en la prestación del servicio ofrecido por la empresa. Al contrastar los resultados de la evaluación con los estándares de calidad establecidos, se pueden detectar oportunidades de optimización y perfeccionamiento del servicio.





2. Garantía de calidad: Ayuda a asegurar que el servicio proporcionado cumpla con los estándares de calidad definidos por la empresa. Al revisar los resultados de la evaluación, se puede verificar si el servicio está cumpliendo con los criterios de calidad establecidos y tomar medidas correctivas si es necesario.

3. Satisfacción del cliente: Contribuye a mantener y mejorar la satisfacción del cliente al garantizar que el servicio cumpla con sus expectativas y requisitos. Al analizar los resultados de la evaluación, se pueden identificar áreas donde el servicio no está cumpliendo con las expectativas del cliente y tomar medidas para abordar esas deficiencias.





4. Eficiencia operativa: Facilita la identificación de procesos ineficientes o áreas donde se puede mejorar la eficiencia operativa. Al revisar los resultados de la evaluación, se pueden identificar cuellos de botella, redundancias o desperdicios en los procesos de prestación del servicio y tomar medidas para mejorar la eficiencia.

5. Cumplimiento de objetivos organizacionales: Contribuye al logro de los objetivos organizacionales al garantizar que el servicio proporcionado esté alineado con la visión y misión de la empresa. Al revisar los resultados de la evaluación, se puede verificar si el servicio está contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa y tomar medidas correctivas si es necesario.



Realizar la revisión de los resultados de la evaluación del servicio de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos por la empresa es fundamental para garantizar la calidad, eficiencia y satisfacción del cliente en la prestación del servicio, así como para impulsar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

