ekade
AUDITORES TÉCNICOS S.L.

Cultura de Calidad

RESULTADOS PARA DECIDIR

INFORME DE LA SELECCIÓN · VERSIÓN DE PRUEBA

Comprender lo que ocurre. Decidir con fundamento.

Horizonte Servicios · Empresa ficticia

Diagnóstico inicial · Datos ficticios · Clientes · Últimos tres meses · Transparencia

Selección documentada: Conductas y diferencias. Se conservan los filtros mostrados. No sustituye al informe completo.

DATOS FICTICIOS · NO DESCRIBEN UNA EMPRESA REAL

Contenido

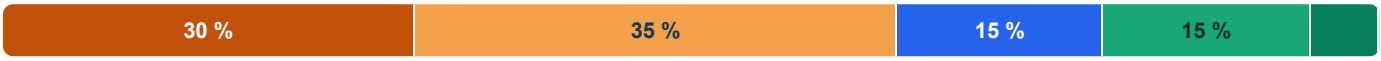
Conductas y diferencias

Conductas y diferencias

Cuando surge una incidencia que afecta al servicio recibido, se me informa de ella.

Clientes · Transparencia · Últimos tres meses · pregunta v1

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
30 %	**35 %**	**15 %**	**15 %**	**5 %**
6 respuestas	7 respuestas	3 respuestas	3 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa · La mayoría lo observa pocas veces o nunca. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

Para contrastar: Hay 13 respuestas en «Nunca / Pocas veces» y 4 en «Casi siempre / Siempre». ¿Qué situaciones pueden explicar experiencias tan diferentes?

! Señal que conviene revisar

13 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

La práctica favorable descrita aparece poco para la mayoría que ha podido valorarla. Conviene comprobar qué ocurre antes de decidir su prioridad.

Propuesta para valorar: Revisar cómo se comunica esta información: quién debe recibirla, quién avisa y en qué momento. Probar el ajuste con una situación concreta.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

La información sobre una incidencia se actualiza cuando cambia su situación.

Clientes · Transparencia · Últimos tres meses · pregunta v1

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
25 %	**15 %**	**30 %**	**20 %**	**10 %**
5 respuestas	3 respuestas	6 respuestas	4 respuestas	2 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa · No hay una frecuencia compartida por la mayoría. Las respuestas se reparten entre distintas frecuencias. Una única cifra no describe una experiencia común del grupo.

Para contrastar: Hay 8 respuestas en «Nunca / Pocas veces» y 6 en «Casi siempre / Siempre». ¿Qué situaciones pueden explicar experiencias tan diferentes?

i Para contrastar

Ninguno de los dos extremos reúne más de la mitad de las respuestas válidas. Revisa la distribución completa.

El dato necesita contexto. No se asigna una valoración favorable o preocupante automáticamente.

Propuesta para valorar: Conversar sobre qué describe esta conducta, cuándo ocurre y cómo debería aplicarse. Revisar las distintas experiencias antes de decidir una actuación.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

Cuando cambia una decisión que afecta al trabajo o servicio acordado, se explica el motivo a las partes afectadas.

Clientes · Transparencia · Últimos tres meses · pregunta v1

20 respuestas válidas · 20 recibidas · 20 invitaciones



1 · Nunca	2 · Pocas veces	3 · A veces	4 · Casi siempre	5 · Siempre
40 %	**30 %**	**15 %**	**10 %**	**5 %**
8 respuestas	6 respuestas	3 respuestas	2 respuestas	1 respuestas

Base: 20 respuestas numéricas a esta pregunta. Sin valoración: No aplicable: 0; No se produjo la situación: 0; No tuve ocasión de observarlo: 0; No dispongo de información suficiente: 0. Se excluyen del denominador; no equivalen a «Nunca».

Lectura orientativa · La mayoría lo observa pocas veces o nunca. El comportamiento aparece poco en la experiencia de la mayoría que ha podido valorarlo. Si forma parte de los compromisos de calidad, merece una conversación sobre cuándo y cómo se aplica.

Para contrastar: Hay 14 respuestas en «Nunca / Pocas veces» y 3 en «Casi siempre / Siempre». ¿Qué situaciones pueden explicar experiencias tan diferentes?

! Señal que conviene revisar

14 de 20 respuestas válidas indican «Nunca» o «Pocas veces»; superan la mitad de la base de esta pregunta.

La práctica favorable descrita aparece poco para la mayoría que ha podido valorarla. Conviene comprobar qué ocurre antes de decidir su prioridad.

Propuesta para valorar: Revisar cómo se comunica esta información: quién debe recibirla, quién avisa y en qué momento. Probar el ajuste con una situación concreta.

Si se acuerda actuar, concretar responsable, plazo y una forma de comprobar el avance. Una evaluación posterior solo será comparable si mantiene las condiciones metodológicas necesarias.

EKADE · Versión de revisión. No se modifican cuestionarios, escalas ni cálculos originales. Los nuevos análisis descriptivos están identificados. Exportado por el mismo servidor y motor de vistas que el explorador.