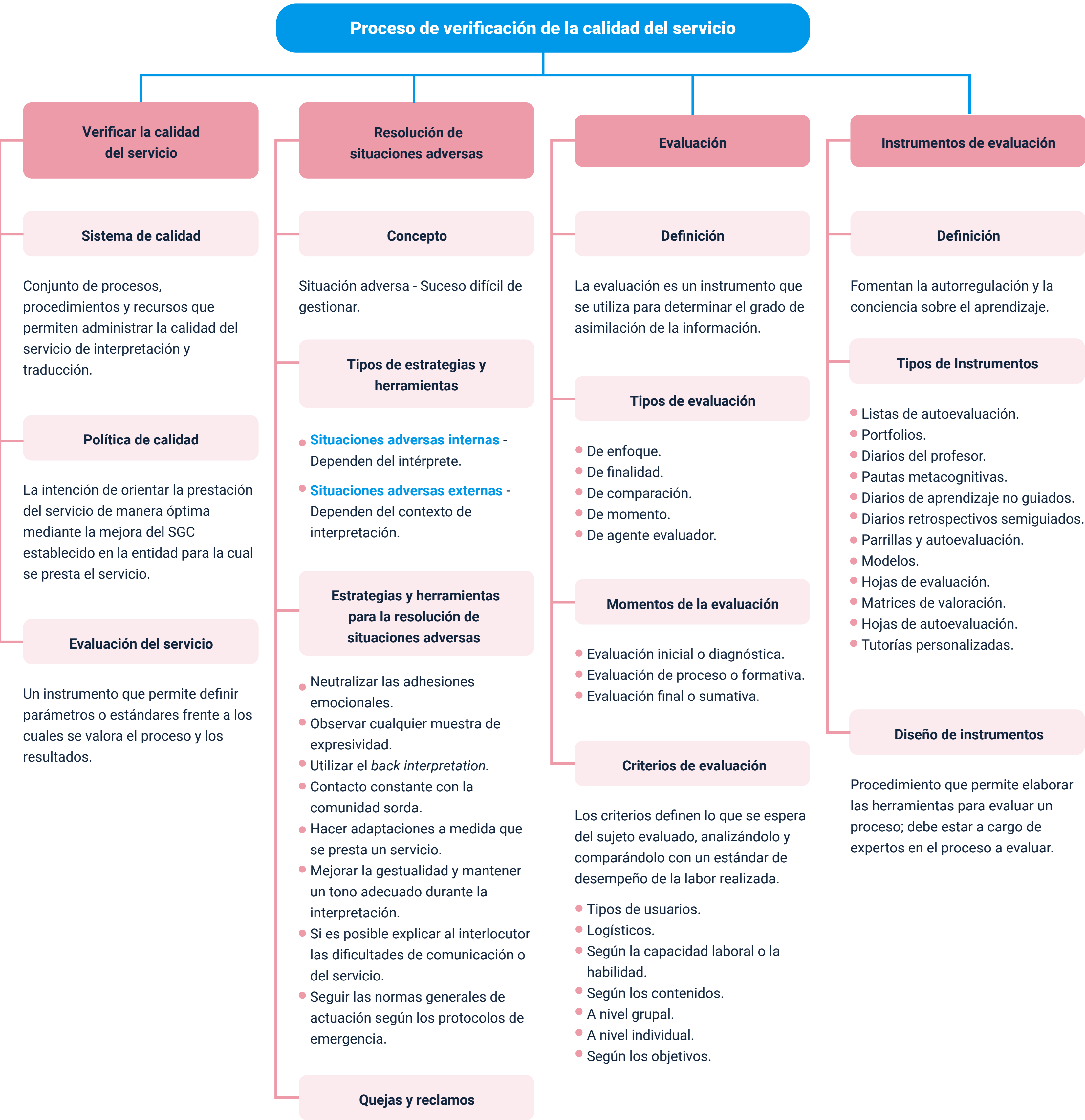




El proceso de evaluación dentro de cualquier tipo de proceso resulta fundamental, pues a partir de ciertos indicadores, instrumentos y métricas se puede determinar la calidad del servicio prestado y los elementos sobre los cuales se debe trabajar para mejorar.

El intérprete necesita conocer las habilidades y competencias que debe reforzar y trabajar en su desarrollo, esto garantizará, de cierta manera, que se preste un servicio con todas las garantías que permitan satisfacer las expectativas y las necesidades del usuario, por lo que este componente permite vislumbrar los elementos necesarios para realizar este proceso de validación.

Una breve revisión de los temas vistos, se encuentran en el siguiente esquema



El reclamo es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.

La queja es la manifestación de protesta, censura o descontento de una persona en relación con su conducta.