

### La encuesta de satisfacción como herramienta de medición de calidad para clientes internos

Recordemos el concepto de Cliente interno: Un **cliente interno** para el área de Recursos Humanos es cualquier empleado, equipo o departamento de la organización que recibe servicios, soporte, información o productos de RRHH para realizar su trabajo. Son el "cliente" dentro de la empresa que necesita la gestión de personal para lograr los objetivos de la compañía

Ejercicio. Cada participante del curso mencionará a una persona que considera que es su cliente interno y explicará porqué lo es. Luego dirá de quién es cliente ella y porqué. Al final habrá una red **Reflexión:** "Si una de nosotras falla, toda la red se cae. Por eso medimos la satisfacción".

La encuesta de satisfacción en Recursos Humanos mide el nivel de compromiso, motivación y felicidad de los empleados, evaluando aspectos clave como el clima laboral, liderazgo, compensaciones, carga de trabajo y oportunidades de desarrollo. Su objetivo es identificar áreas de mejora para retener talento, aumentar la productividad y optimizar el entorno de trabajo

#### Aspectos clave que mide la encuesta:

- Clima y Ambiente Laboral: Percepción del entorno físico y emocional de trabajo.
- Liderazgo y Gestión: Evaluación de la comunicación, supervisión y apoyo por parte de los líderes.
- Compensación y Beneficios: Nivel de satisfacción con el salario y beneficios adicionales.
- Desarrollo Profesional: Oportunidades de crecimiento, capacitación y plan de carrera.
- Carga de Trabajo y Recursos: Equilibrio entre vida personal y laboral, y herramientas necesarias para cumplir las tareas.
- Identidad y Pertenencia: Conexión del empleado con los valores y la misión de la empresa.
- **Oportunidad:** ¿Te entregan a tiempo las dotaciones? Piensa en *Confecciones El Triunfo* de Montenegro.
- **Calidad:** ¿La capacitación que dio RRHH sí te sirvió para manejar la nueva máquina?
- **Trato:** ¿El auxiliar de nómina te atiende con respeto cuando reclamas?
- **Comunicación:** ¿Te enteraste a tiempo del cambio de horario en la *Cooperativa de Caficultores*?

#### ¿Cómo funciona y se aplica?

- **Confidencialidad:** Se garantiza el anonimato para obtener respuestas honestas.
- **Frecuencia:** Se recomienda una encuesta completa anual, combinada con "pulsos" trimestrales (encuestas cortas) para monitorear tendencias.
- **Acción:** Los resultados deben derivar en planes de acción concretos para mejorar la experiencia del empleado.

Estas encuestas permiten a RRHH obtener información real sobre la **cultura organizacional**, ayudando a detectar problemas y conflictos internos.

**Tipos de Preguntas en Encuestas de RR.HH.** Se combinan preguntas cerradas (para estadísticas) y abiertas (para contexto)

**Preguntas con Escala Likert** (acuerdo/desacuerdo): Evalúan la intensidad de una opinión.

Ejemplo: "Siento que mi trabajo es valorado" (Totalmente en desacuerdo -> Totalmente de acuerdo).

**Preguntas de Satisfacción** (frecuencia/calidad): Miden el nivel de agrado con un servicio o política.

Ejemplo: "¿Qué tan satisfecho estás con los beneficios actuales?".

**Preguntas de Opción Múltiple:** Útiles para categorizar áreas específicas como capacitación o herramientas de trabajo.

**Preguntas Abiertas:** Permiten al empleado expresar opiniones detalladas. Ejemplo: "¿Qué cambios sugerirías para mejorar la comunicación interna?".

**Preguntas de Frecuencia:** Evalúan comportamientos repetitivos. Ejemplo: "¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación de tu jefe?" (Siempre, Casi siempre, Nunca).

Escala Likert. Es un modelo de calificación psicométrica usado para medir actitudes o comportamientos.

Funcionamiento: Presenta una afirmación y pide al empleado que indique su grado de acuerdo o desacuerdo.

Puntos de Escala: Comúnmente se usan 5 o 7 puntos.

Ejemplo clásico de 5 puntos: Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (punto neutral) De acuerdo. Totalmente de acuerdo.

Ventaja: Convierte opiniones cualitativas en datos cuantitativos fáciles de analizar.

- **Errores Típicos en Encuestas de RR.HH.**

- No garantizar el anonimato: Si los empleados temen represalias, no responderán con sinceridad.

- Hacer encuestas demasiado largas: Provoca fatiga y respuestas apresuradas o aleatorias.

- No actuar tras los resultados: El mayor error es pedir opinión y luego no implementar mejoras basadas en ella.

- Preguntas ambiguas o "de doble cañón": Preguntar dos cosas en una sola pregunta (ej. "¿Estás satisfecho con tu salario y tu horario?") confunde al empleado.

- Preguntas inducidas o sesgadas: Redactar preguntas que obligan a una respuesta positiva (ej. "¿Verdad que nuestro líder es excelente?").

- No comunicar el propósito: Si los empleados no saben para qué es la encuesta, la participación será baja.

Es tan importante conocer los puntos de vista de la Cajera de Super Inter Montenegro", como del "Auxiliar contable de Café Quindío", el "Conductor de Cootramo", el "Jefe de RRHH de Hospital San Vicente", o el "Auxiliar de bodega de Gaseosas Quindianas".

¿Qué pasa en el Hospital San Vicente de Montenegro si nómina se demora en pagar y la enfermera atiende mal por desmotivación?

**Modelo de toma de datos - Las 4 partes de una buena encuesta:**

1. **Encabezado:** Objetivo + confidencialidad. "Esta encuesta busca mejorar el servicio de RRHH. Es anónima."
2. **Datos demográficos:** Área, antigüedad, tipo de contrato. Sin nombre.
3. **Preguntas centrales:** Usar escala Likert 1-5. 1=Muy insatisfecho, 5=Muy satisfecho.
4. **Pregunta abierta:** "¿Qué debería mejorar RRHH para apoyarte mejor?"

**Regla de oro:** Máximo 10 preguntas. Si es larga, nadie la responde.

**Modelo base que van a usar:**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO - ÁREA DE RRHH

Empresa: Districafé Montenegro

Marque de 1 a 5 su nivel de satisfacción:

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. El tiempo de respuesta a sus solicitudes en RRHH:   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. La claridad de la información sobre pagos y nómina: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. El trato recibido por el personal de RRHH:          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. La utilidad de las capacitaciones recibidas:        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. El proceso de solicitud de permisos y vacaciones:   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. La comunicación de cambios en políticas internas:   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Pregunta abierta: ¿Qué sugerencia concreta le daría a RRHH para mejorar?

**Instrucción:** En parejas, elijan una empresa real de Montenegro y un servicio de RRHH a evaluar.

**Opciones locales:** *Alcaldía de Montenegro* (- servicio de bienestar), *Supermercado El Campesino* – (proceso de contratación), *Frigocafé* – (entrega de dotación).

**Entregable:** Deben ajustar las 6 preguntas del modelo base al caso elegido y agregar 2 más específicas. Ej: Para *Frigocafé*: "La talla de la dotación entregada fue la correcta?: "

Socializan 1 min por pareja.

**A. Procedimiento de ejecución - 5 pasos:**

1. **Planeación:** Definir objetivo, población y muestra. Ej: "Medir satisfacción con proceso de nómina en 45 empleados de *Gaseosas Quindianas* Montenegro. Aplicaremos a todos."

2. **Comunicación:** Enviar correo/WhatsApp avisando. "El miércoles 13 de mayo, RRHH hará una encuesta corta para mejorar... (XXX) Es anónima y toma 3 min".
3. **Aplicación:** Puede ser física en papel, Google Forms o WhatsApp. En Montenegro, muchas empresas usan papel porque no todos tienen correo. Tip: Hacerla en la hora de almuerzo.
4. **Seguimiento:** Si al día 2 solo respondió el 40%, ir puesto por puesto: "Doña Marta, ¿me ayuda con la encuesta? Es para mejorar" (XXX).
5. **Meta:** Lograr mínimo 80% de respuestas para que sea confiable.

#### B. Tabulación

1. Contar frecuencias: ¿Cuántos marcaron 5 en "Trato recibido"?
2. Sacar promedio por pregunta: Suma de todos los puntajes / # de respuestas. Si da 3.2, hay alerta.
3. Calcular % de satisfacción: % de personas que marcaron 4 o 5. Si es <70%, es crítico.
4. Graficar: Un gráfico de barras por pregunta. "La gerencia no lee tablas, lee dibujos".

**Fórmula clave:** Nivel de Satisfacción General = Promedio de los promedios de todas las preguntas.

#### Estudio de caso: "Crisis en Frigocafé Montenegro"

**Caso:** Frigocafé tiene 60 operarios. RRHH aplicó encuesta y estos fueron los resultados:

- Tiempo de respuesta: 2.1 /5
  - Trato recibido: 4.5 /5
  - Entrega de dotación: 1.8 /5
- Pregunta abierta más repetida: "Llevar 3 meses sin entregar botas y trabajamos con piso mojado".

#### Trabajo en grupos de 3:

1. ¿Cuál es el hallazgo principal?
2. ¿Qué 3 acciones le recomendarían al jefe de RRHH de Frigocafé?
3. ¿Cómo presentarían este resultado en 1 diapositiva para el gerente?

Cada grupo expone en 3 min. "El dato sin acción no sirve. RRHH mide para mejorar".

#### Entrega de resultados - Formato que sí funciona

##### Estructura del informe de 1 página para gerencia:

1. **Portada:** Logo + "Resultados Encuesta Satisfacción Cliente Interno – MAYO 2026"
2. **Semáforo:** Verde >4.0, Amarillo 3.0-3.9, Rojo <3.0. Poner cada servicio de RRHH con su color.
3. **Top 3:** Lo mejor evaluado y lo peor evaluado.
4. **Voz del cliente:** 2 citas textuales de la pregunta abierta. Ej: "Sin botas no podemos trabajar seguros".
5. **Plan de acción:** 3 compromisos con fecha. Ej: "Mayo 30: Entrega de 100% de botas pendientes".

**Regla:** Si el informe tiene más de 1 hoja, el gerente no lo lee.