



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Recursos Humanos
- **Código del Programa de Formación:** 134200
- **Nombre del Proyecto Formativo** (si aplica): Implementación de procesos de gestión del talento humano para el mejoramiento organizacional en empresas de la región
- **Fase del Proyecto** (si aplica): Ejecución
- **Actividad de Proyecto Formativo** (si aplica): Aplicar instrumentos de medición para evaluar la calidad de los procesos de talento humano
- **Competencia:** atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
- **Resultados de Aprendizaje:** revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos
- **Duración de la Guía de Aprendizaje** (horas): 4 Horas

2. PRESENTACIÓN

Estimada aprendiz:

El cliente interno es todo colaborador que recibe un servicio de otra área dentro de la empresa. En Recursos Humanos, medir la satisfacción de estos clientes es clave para identificar oportunidades de mejora en procesos como nómina, bienestar, contratación y capacitación.

En esta guía de 4 horas usted aprenderá a diseñar, aplicar, tabular y presentar los resultados de una encuesta de satisfacción de clientes internos, usando casos de empresas del municipio de Montenegro, Quindío. Esta es una herramienta fundamental para que el área de RRHH pase de ser operativa a ser estratégica.

- Al finalizar, usted estará en capacidad de entregar un informe gerencial de una página que permita tomar decisiones para mejorar el servicio.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: : Dinámica "La cadena de servicio en Montenegro"

A través de una red con lana, identificaremos cómo cada cargo en una empresa es cliente interno de otro. Se usarán roles de empresas locales como *Hospital San Vicente de Montenegro, Super Inter, Cootramo* y *Café Quindío*.

Ambiente requerido: Salón de clases, tablero, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Dinámica de grupo

Materiales de formación: ovillo de lana.

Material de apoyo: equipos de proyección y cómputo

Duración de la actividad: horas. 1

Evidencia: Participación activa en la construcción de la red y respuesta oral a la pregunta: ¿Qué pasa si RRHH falla en su servicio a un área operativa?

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: **Socialización de conceptos clave.** Mediante clase dialogada, el instructor presenta:

1. Definición de cliente interno y externo.
2. Variables que mide una encuesta: oportunidad, calidad, trato, comunicación.
3. Estructura de un modelo de toma de datos: encabezado, datos demográficos, escala Likert, pregunta abierta.
4. Errores comunes al diseñar encuestas.

Ejemplos locales: Se analizará el servicio de RRHH en *Frigocafé Montenegro, Alcaldía de Montenegro* y *Panaderías La Espiga*.

Ambiente requerido: Salón de clases, tablero, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Foro de discusión

Materiales de formación: Elementos de escritura.

Material de apoyo: Marcadores, resaltadores, Post it

Duración de la actividad: 1 horas.



3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: En parejas, las aprendices seleccionarán una empresa real de Montenegro y adaptarán el modelo base de 6 preguntas a un servicio específico de RRHH. Deberán crear 2 preguntas adicionales propias del contexto elegido

Ambiente requerido: Salón de clases, tablero, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Dinámica de aplicación

Materiales de formación: Elementos de escritura, reglas, equipos de cómputo, celular

Material de apoyo: Formato encuesta entregado por el instructor

Evidencias de aprendizaje: documento soporte.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 1 hora.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento: Procedimiento completo - Tabulación y Estudio de Caso

Descripción de la actividad: : Se desarrolla en tres momentos:

Demostración El instructor explica el procedimiento de 5 pasos para aplicar una encuesta y enseña a tabular 11 respuestas simuladas de *Panaderías La Espiga* en Excel. Se calculan: frecuencias, promedios, % de satisfacción y se elaboran gráficos de barras

Estudio de Caso: En grupos de 3, analizan el caso "Crisis en Frigocafé Montenegro". Con datos de satisfacción de 2.1/5 en tiempo de respuesta y 1.8/5 en entrega de dotación, deben definir: hallazgo principal, 3 acciones de mejora y diseñar 1 diapositiva de presentación gerencial.

Socialización: Cada grupo expone en 5 minutos.

Ambiente requerido: Salón de clases, tablero, sillas

Estrategias o técnicas didácticas activas: Actividad grupal, discusión guiada, aplicación dirigida, exposición, estudio de caso

Materiales de formación: Elementos de escritura, reglas, equipos de cómputo, celular

Material de apoyo: Ejemplo documento suministrado

Evidencias de aprendizaje: Archivo Excel con tabulación y gráficos + 1 diapositiva de resultados.

Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo

Duración de la actividad: 2. horas.



Actividad 5: Cierre - Estructura de entrega de resultados

Tiempo: 10 minutos

Descripción: El instructor presenta el "Formato de Informe Gerencial de 1 Página" con metodología de semáforo. Se enfatiza la regla: "Si tiene más de 1 hoja, no lo leen".

Evidencia de Conocimiento: Respuesta oral: Mencione los 5 componentes del informe de 1 página.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Aprendizaje		Criterios de Evaluación		Técnicas e Instrumentos de Evaluación	
Evidencia de Conocimiento: Cuadro comparativo y respuesta oral sobre informe gerencial		Identifica los componentes de una encuesta y del informe de resultados según procedimiento técnico		Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: Lista de chequeo	
Evidencia de Desempeño: Participación en dinámica y exposición de estudio de caso		Aplica metodología de análisis de datos para generar conclusiones y acciones de mejora coherentes con los hallazgos		Técnica: Observación sistemática Instrumento: Rúbrica de exposición oral	
Evidencia de Producto: 1. Formato de encuesta diseñado 2. Archivo Excel tabulado con gráficos 3. Diapositiva de resultados		Diseña instrumentos de recolección de datos ajustados al contexto organizacional. Tabula información usando herramientas ofimáticas y presenta resultados de forma gráfica y ejecutiva		Técnica: Valoración de producto Instrumento: Lista de chequeo para encuesta y Excel	



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cliente Interno: Colaborador o área de la empresa que recibe productos o servicios de otra área para ejecutar su trabajo.

Escala Likert: Escala psicométrica utilizada en cuestionarios para medir el grado de conformidad. Generalmente de 1 a 5.

Tabulación: Proceso de ordenar y contar los datos obtenidos en una encuesta para facilitar su análisis.

Semáforo de Resultados: Metodología visual de presentación: Verde >4.0 Satisfactorio, Amarillo 3.0-3.9 Alerta, Rojo <3.0 Crítico.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA. Programa Técnico en Recursos Humanos. Centro Agroindustrial Regional Quindío. 2024.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. 4ª ed. McGraw-Hill, 2019. Capítulo 15: Auditoría de Recursos Humanos.

ZEITHAML, V. PARASURAMAN, A. BERRY, L. Calidad total en la gestión de servicios. Ediciones Díaz de Santos, 1993.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jorge Hernán López Mora	Instructor Técnico	Centro de Comercio y Turismo- SENA Quindío	12 de mayo de 2026

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					