

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
REGIONAL QUINDÍO - CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO

PROGRAMA: Técnico en Recursos Humanos

FICHA: Montenegro, Quindío

GUÍA DE APRENDIZAJE No. 1: La encuesta de satisfacción como herramienta de medición de calidad para clientes internos

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Competencia	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO DE SERVICIO Y NORMATIVA
Resultado de Aprendizaje	REVISAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS
Actividad de Aprendizaje	Diseño, aplicación, tabulación y presentación de encuesta de satisfacción cliente interno
Tipo de Evidencia	Producto + Desempeño + Conocimiento
Fecha de Aplicación	12 de mayo de 2026
Instructor	Jorge Hernán López Mora

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN ASOCIADOS AL RAP

1. Diseña instrumentos de recolección de datos con preguntas claras, pertinentes y ajustadas al contexto organizacional.
2. Tabula la información recolectada utilizando herramientas ofimáticas, aplicando medidas de tendencia central y porcentajes.
3. Analiza los datos obtenidos para identificar hallazgos críticos y proponer acciones de mejora coherentes.
4. Presenta los resultados de forma gráfica y ejecutiva, usando lenguaje técnico y orientado a la toma de decisiones.

3. INSTRUMENTO 1: LISTA DE CHEQUEO - EVIDENCIA DE PRODUCTO

Producto a evaluar: 1. Formato de encuesta diseñado 2. Archivo Excel con tabulación y gráficos 3. Diapositiva de resultados del estudio de caso

Aprendiz: _____ **Fecha:** _____

No.	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
DISEÑO DE LA ENCUESTA				
1	El encabezado explica el objetivo de la encuesta y garantiza confidencialidad/anónimato			
2	Incluye datos demográficos pertinentes: área, antigüedad. No solicita nombre			
3	Tiene máximo 10 preguntas en total, incluyendo la pregunta abierta			
4	Usa escala Likert de 1 a 5 y la define claramente en el formato			
5	Las 6 preguntas base están adaptadas al servicio de RRHH de la empresa elegida de Montenegro			
6	Incluye 2 preguntas adicionales específicas y coherentes con el caso local seleccionado			
7	La pregunta abierta invita a dar sugerencias concretas de mejora			
8	El lenguaje es claro, sin tecnicismos y sin errores de ortografía			
TABULACIÓN EN EXCEL				
9	Calcula correctamente la frecuencia de respuestas para cada nivel de la escala			
10	Obtiene el promedio por pregunta con fórmula correcta			
11	Calcula el % de satisfacción: % de respuestas 4 y 5 sobre el total			
12	Determina el Nivel de Satisfacción General promediando todos los ítems			
13	Elabora mínimo 1 gráfico de barras por pregunta, con título y ejes nombrados			
DIAPOSITIVA DE RESULTADOS				
14	Aplica metodología semáforo: Verde >4.0, Amarillo 3.0-3.9, Rojo <3.0			
15	Presenta Top 3: lo mejor y lo peor evaluado			
16	Incluye 1 o 2 citas textuales de la pregunta abierta como "Voz del cliente"			
17	Propone 3 acciones de mejora con responsable y fecha límite			
18	La diapositiva es de 1 sola página y se entiende en menos de 1 minuto			

Concepto: **APROBADO** si cumple mínimo 15 de 18 indicadores.

Retroalimentación: _____

4. INSTRUMENTO 2: RÚBRICA ANALÍTICA - EVIDENCIA DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO

Actividad a evaluar: Participación en dinámica + Exposición del estudio de caso "Crisis en Frigocafé" + Respuestas orales

Niveles de desempeño:

4.0 - 5.0 Excelente | 3.0 - 3.9 Bueno | 2.0 - 2.9 Aceptable | 0.0 - 1.9 Insuficiente

Criterio	Excelente 5.0	Bueno 4.0	Aceptable 3.0	Insuficiente 2.0	Puntaje
1. Comprensión conceptual Evidencia: Conocimiento	Explica con sus palabras qué es cliente interno y por qué RRHH debe medirlo. Usa 2 ejemplos de Montenegro diferentes a los de clase	Explica qué es cliente interno con 1 ejemplo de clase. Diferencia cliente interno de externo	Define cliente interno de memoria pero sin ejemplos claros	No logra definir cliente interno o lo confunde con cliente externo	
2. Análisis del estudio de caso Evidencia: Desempeño	Identifica el hallazgo crítico principal del caso Frigocafé. Relaciona los datos 1.8 y 2.1 con el riesgo operativo/seguridad laboral	Identifica que hay problema en dotación y tiempos pero no conecta con el riesgo	Menciona los números bajos sin interpretarlos	No identifica cuál es el problema central del caso	
3. Propuesta de acciones Evidencia: Desempeño	Propone 3 acciones viables, específicas, con fecha y responsable. 1 acción es inmediata para mitigar riesgo de botas	Propone 3 acciones pero 1 es muy general: "mejorar la comunicación"	Propone 1 o 2 acciones sin fecha ni responsable	No propone acciones o propone acciones que no tienen relación con los datos	
4. Comunicación de resultados Evidencia: Desempeño	Expone en 3 min, usa la diapositiva como apoyo, tono seguro, lenguaje técnico adecuado. Responde 1 pregunta del instructor	Expone en el tiempo, lee mucho la diapositiva, responde con dificultad	Se pasa del tiempo, no usa la diapositiva, no responde preguntas	No expone o la exposición no tiene relación con el caso	
5. Trabajo en equipo Evidencia: Desempeño	Aporta ideas, escucha, ayuda a construir la diapositiva. Se evidenció rol activo en la dinámica de la lana	Participa pero espera que otros lideren. Cumple su parte	Participa poco, se distrae en el trabajo grupal	No participa o genera conflicto en el grupo	

Puntaje Total: _____ / 25

Equivalencia: 23-25 = 5.0 | 20-22 = 4.5 | 17-19 = 4.0 | 15-16 = 3.5 | 12-14 = 3.0 | Menos de 12 = No aprobado

Fortalezas identificadas: _____

Aspectos por mejorar: _____

Plan de mejoramiento: _____

Firma Instructor: _____ Firma Aprendiz: _____

5. INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN PARA EL INSTRUCTOR

1. **Lista de Chequeo:** Úsela durante el Taller de Diseño y al revisar el Excel. Entregue 1 por pareja. Si "No Cumple" en ítems 9 a 13, debe hacer plan de mejoramiento en Excel básico.
2. **Rúbrica:** Úsela durante la exposición del estudio de caso. Evalúe individualmente aunque trabajen en grupo. Observe la dinámica de la lana para el criterio 5.
3. **Calificación final de la guía:** 60% Productos con Lista de Chequeo + 40% Desempeño y Conocimiento con Rúbrica.
4. **Para aprendices que no aprueben:** Plan de mejoramiento: Deberán aplicar la encuesta a 5 compañeros de otra ficha y entregar informe de 1 página en 3 días hábiles.