

**ENTREVISTA PARA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN INTERNA EN LA GESTIÓN DE
PROCESOS ORGANIZACIONALES**

**Erika Yohana Parra Larrota
Luisa Fernanda Torres Munza
David Felipe Parada**

**CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS E ICONTEC
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
BOGOTÁ, D.C.
2024**

ENTREVISTA PARA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN INTERNA EN LA GESTIÓN DE PROCESOS ORGANIZACIONALES

1. Objetivo del instrumento:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

2. Fuente de información y técnica de recolección de datos:

La fuente de información son los 23 trabajadores de Indubriz quienes, a raíz de sus experiencias e interacciones con los procesos, nos dirán mediante una encuesta la percepción del nivel de desempeño y sus oportunidades de mejora.

3. Conceptualización:

Se realiza una validación de la literatura con el fin de realizar el marco conceptual de la dimensión, dimensión y variables, lo que permite dar concordancia al instrumento.

Identificación de variables

Dimensión	Subdimensión	Conceptualización
Desempeño	Percepción del desempeño	El desempeño es una entidad subjetiva con características no aleatorias, gobernada por la relevancia para un entorno y objetivo particular, y puede ser formalizada, deformada o excesivamente burocrática. Folan, P., Browne, J. y Jagdev, H. (2007). Desempeño: Su significado y contenido para la investigación empresarial actual. <i>Computadora. Indiana</i> , 58, 605-620. https://doi.org/10.1016/j.compind.2007.05.002 .
	Nivel de satisfacción	La satisfacción social varía en diferentes niveles: la satisfacción de nivel macro se centra en el bienestar general de la sociedad, mientras que la satisfacción de nivel medio se centra en las necesidades y objetivos individuales, y la satisfacción micro se centra en aspectos específicos de la vida social Zhi-xia, C. (2004). El Concepto, Nivel y Estructura de la Satisfacción Social. <i>Revista de la Universidad de Ciencia y Tecnología de Huazhong</i> .

Variables	Conceptualización
Tiempo de respuesta	La satisfacción post compra está influenciada por la satisfacción y la insatisfacción de los atributos, que son determinantes separados que no se reflejan plenamente en los paradigmas cognitivos o afectivos. Oliver, R. (1993). Bases cognitivas, afectivas y de atributos de la respuesta de satisfacción. <i>Journal of Consumer Research</i> , 20, 418-430. https://doi.org/10.1086/209358 .
Precisión en la atención de solicitudes	La atención voluntaria no tiene sus raíces en un deseo no analizado, sino más bien en complejos cambiantes de creencias, lo que desafía la explicación del procesamiento cognitivo de “minimización de errores de Predicción” Clark, A. (2017). Predicciones, precisión y atención agentiva. <i>Conciencia y Cognición</i> , 56, 115-119. https://doi.org/10.1016/j.concog.2017.06.013 .
Efectividad de respuestas y soluciones proporcionadas	La satisfacción de la consultoría tiene un impacto positivo en el desempeño de la empresa en el negocio de soluciones, con implicaciones potenciales para la toma de decisiones de la industria Jacob, F., Kleipañ, U. y Pohl, A. (2014). Naturaleza y papel de la satisfacción del cliente en el negocio de soluciones. <i>Revista Europea de Gestión</i> , 32, 487-498. https://doi.org/10.1016/J.EMJ.2013.08.002 .
Comunicación del proceso	La comunicación cliente-proveedor influye significativamente en la satisfacción del cliente en proyectos de sistemas integrados, mientras que las expectativas del proceso no, posiblemente debido a excesos en el presupuesto y el cronograma. Diegmann, P., Basten, D. y Pankratz, O. (2017). Influencia de la comunicación en la satisfacción del cliente en proyectos de sistemas de información: un estudio de campo cuantitativo. <i>Diario de gestión de proyectos</i> , 48, 81 - 99. https://doi.org/10.1177/875697281704800106 .
Forma de atención	La atención voluntaria no tiene sus raíces en un deseo no analizado, sino más bien en complejos cambiantes de creencias, lo que desafía la explicación del procesamiento cognitivo de “minimización de errores de Predicción”. Clark, A. (2017). Predicciones, precisión y atención agentiva. <i>Conciencia y Cognición</i> , 56, 115-119. https://doi.org/10.1016/j.concog.2017.06.013 .

Identificación de subvariable

Variable	Variable	Definición
Satisfacción con el tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta desde la presentación de la necesidad hasta la solución. 1	El tiempo de respuesta es una medida confiable de precisión en las tareas de reacción Kirby, N. y McConaghy, J. (1986). Tiempo de respuesta: Una respuesta equivalente al tiempo de inspección. <i>Personalidad y diferencias individuales</i> , 7, 687-694. https://doi.org/10.1016/0191-8869(86)90038-3 .
Precisión en la atención de solicitudes	Proporción de solicitudes atendidas correctamente en el primer intento. 2	La proporción de solicitud es una noción de equidad en la asignación de atención, definida como la eficiencia de un algoritmo para resolver problemas. Baruah, S., Cohen, N., Plaxton, C. y Varvel, D. (1993). Progreso proporcionado: una noción de equidad en la asignación de recursos.. https://doi.org/10.1145/167088.167194 .
Satisfacción con la comunicación del proceso	Claridad y efectividad de la comunicación en la resolución de necesidades. 3	La comunicación eficaz en las organizaciones mejora la satisfacción laboral y la motivación de la dirección, lo que lleva a un aumento de la comunicación y respuestas a la necesidad Burton, G., Pathak, D. y Zigli, R. (1976). Los efectos de la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral y los factores de motivación para la gestión. <i>Revista de Gestión</i> , 2, 17 - 23. https://doi.org/10.1177/014920637600200203 .
	Percepción de la disponibilidad y accesibilidad de la información de los procesos. 7	El modelo de accesibilidad propuesto, basado en el número esperado de oportunidades disponibles para una actividad, supera a las medidas basadas en los modelos de disminución en la producción de oportunidades Cascetta, E., Cartenì, A. y Montanino, M. (2016). Un modelo comportamental de accesibilidad basado en el número de oportunidades disponibles. <i>Revista de Geografía del Transporte</i> , 51, 45-58. https://doi.org/10.1016/J.JTRANGE0.2015.11.002 .
Satisfacción con la forma	Amabilidad, cortesía y empatía percibidas en la	Toda cualidad se denomina bondad la cual es una capacidad de soportar la

de atención	atención 4	vulnerabilidad del otro a través de la participación y la identificación simpática, y contribuye a la integración intrapersonal e interpersonal Hannush, M. (2021). Bondad: la capacidad de ser bondadoso. <i>Marcadores de Maduración Psicosocial</i> . https://doi.org/10.1007/978-3-030-74315-4_10 .
Satisfacción con las respuestas y soluciones proporcionadas	Adecuación y pertinencia de las respuestas y soluciones ofrecidas. 5	
	Nivel de satisfacción con la efectividad y eficiencia de las soluciones. 6	La satisfacción del usuario es una medida válida para la eficacia del sistema, ya que influye positivamente en el comportamiento del usuario tanto en grupos de usuarios directos como indirectos de la organización Gatian, A. (1994). Is user satisfaction a valid measure of system effectiveness?. <i>Inf. Manag.</i> , 26, 119-131. https://doi.org/10.1016/0378-7206(94)90036-1 .

4. Operalización

Se llevó a cabo la identificación del subdimensión, variables, preguntas y las posibles respuestas a considerar en el instrumento, para lograr recopilar la información requerida.

Dimensión	Subdimensión	Variables	Definición
Desempeño	Percepción del desempeño	Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta desde la presentación de la necesidad hasta la solución
		Precisión en la atención de solicitudes	Proporción de solicitudes atendidas correctamente en el primer intento.
		Efectividad de respuestas y soluciones proporcionadas	Adecuación y pertinencia de las respuestas y soluciones ofrecidas.
			Nivel de satisfacción con la efectividad y eficiencia de las soluciones.
	Nivel de satisfacción	Comunicación del proceso	Claridad y efectividad de la comunicación en la resolución de necesidades.

			Percepción de la disponibilidad y accesibilidad de la información de los procesos.
		Forma de atención	Amabilidad, cortesía y empatía percibidas en la atención

Dimensión	Subdimensión	Variables	Definición	Preguntas
Desempeño	Percepción del desempeño	Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta desde la presentación de la necesidad hasta la solución	1. ¿Qué tan satisfecho esta con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso? 5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Insatisfecho 1 Muy insatisfecho
		Precisión en la atención de solicitudes	Proporción de solicitudes atendidas correctamente en el primer intento.	2. ¿Con que frecuencia sus solicitudes son atendidas correctamente en el primer intento? 5 Siempre 4 Regularmente 3 Algunas veces 2 Muy raro 1 Nunca
		Efectividad de respuestas y soluciones proporcionadas	Adecuación y pertinencia de las respuestas y soluciones ofrecidas.	5. ¿Qué tan satisfecho se siente con las respuestas y soluciones proporcionadas a sus necesidades? 5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Insatisfecho 1 Muy insatisfecho
			Nivel de satisfacción con la efectividad y eficiencia de las soluciones.	6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las medidas implementadas para atender sus necesidades? 5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Insatisfecho 1 Muy insatisfecho

	Nivel de satisfacción	Comunicación del proceso	Claridad y efectividad de la comunicación en la resolución de necesidades.	3. En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación del proceso para resolver las necesidades de los clientes internos? 5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Insatisfecho 1 Muy insatisfecho
			Percepción de la disponibilidad y accesibilidad de la información de los procesos.	7. ¿Cómo evaluaría la claridad y a accesibilidad de los procedimientos establecidos para brindar respuesta ante las necesidades? 5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Insatisfecho 1 Muy insatisfecho
		Forma de atención	Amabilidad, cortesía y empatía percibidas en la atención	4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la forma de atención del proceso? 5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Neutral 2 Insatisfecho 1 Muy insatisfecho

5. Fase de diseño de medición global:

Variables	Definición	Peso / puntaje
Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta desde la presentación de la necesidad hasta la solución	20%
Precisión en la atención de solicitudes	Proporción de solicitudes atendidas correctamente en el primer intento.	20%
Efectividad de respuestas y soluciones proporcionadas	Adecuación y pertinencia de las respuestas y soluciones ofrecidas.	15%
	Nivel de satisfacción con la efectividad y eficiencia de las soluciones.	15%
Comunicación del proceso	Claridad y efectividad de la comunicación en la resolución de necesidades.	10%
	Percepción de la disponibilidad y accesibilidad de la información de los procesos.	10%
Forma de atención	Amabilidad, cortesía y empatía percibidas en la atención	10%

1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso?

Escala de calificación		Peso porcentual
5	Muy satisfecho	6,67%
4	Satisfecho	5,33%
3	Neutral	4,00%
2	Insatisfecho	2,67%
1	Muy insatisfecho	1,33%
TOTAL		20%

2. ¿Con qué frecuencia sus solicitudes son atendidas correctamente en el primer intento?

Escala de calificación		Peso porcentual
5	Siempre	6,67%
4	Regularmente	5,33%
3	Algunas veces	4,00%
2	Muy raro	2,67%
1	Nunca	1,33%
TOTAL		20%

3. En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación del proceso para resolver las necesidades de los clientes internos?

Escala de calificación		Peso porcentual
5	Muy satisfecho	5%
4	Satisfecho	4%
3	Neutral	3%
2	Insatisfecho	2%
1	Muy insatisfecho	1%
TOTAL		15%

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la forma de atención del proceso?

Escala de calificación		Peso porcentual
5	Muy satisfecho	5%
4	Satisfecho	4%
3	Neutral	3%
2	Insatisfecho	2%
1	Muy insatisfecho	1%
TOTAL		15%

5. ¿Qué tan satisfecho se siente con las respuestas y soluciones proporcionadas a sus necesidades?

Escala de calificación		Peso porcentual
------------------------	--	-----------------

7. ¿Cómo evaluaría la claridad y accesibilidad de los procedimientos establecidos para brindar respuesta ante las necesidades?

Escala de calificación		Peso porcentual
------------------------	--	-----------------

5	Muy satisfecho	3%
4	Satisfecho	3%
3	Neutral	2%
2	Insatisfecho	1%
1	Muy insatisfecho	1%
TOTAL		10%

5	Muy satisfecho	3%
4	Satisfecho	3%
3	Neutral	2%
2	Insatisfecho	1%
1	Muy insatisfecho	1%
TOTAL		10%

6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las medidas implementadas para atender sus necesidades?		
Escala de calificación		Peso porcentual
5	Muy satisfecho	3%
4	Satisfecho	3%
3	Neutral	2%
2	Insatisfecho	1%
1	Muy insatisfecho	1%
TOTAL		10%

6. Elaboración del borrador de la encuesta:

La encuesta fue realizada en Google forms, lo que facilitará compartirla con los trabajadores de Indubriz, esta se puede ver en el siguiente enlace:

Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform?usp=sharing

7. Validación del instrumento:

El instrumento, encuesta, fue diseñado en Google forms y validado por tres expertos del área de calidad, los cuales calificaron aspectos de objetividad, claridad, relevancia, neutralidad y validez con respecto a las preguntas y su coherencia con el objetivo. Anexo A

8. Prueba de campo y adaptaciones

Se solicitó a la empresa Indubriz la colaboración con cuatro trabajadores del área operativo y dos del área administrativa, esto con el fin de evaluar la claridad de las preguntas y tener en cuenta sus sugerencias. Anexo B

9. Desarrollo del diseño del instrumento

Una vez evaluado el instrumentos con los expertos que veremos a continuación se realizaron las modificación más comunes entre expertos las cuales fueron las siguientes:

1. Dejar la respuesta de la encuesta en modo incógnito
2. Se incluyen dos preguntas más al inicio de la encuesta para tener conocimiento de los encuestados.
3. Se reestructuraron las preguntas para minimizar la confusión y dar ampliacion al entendimiento de la pregunta

Link Anterior:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciIMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform?usp=sharing

Link con las modificación de los expertos:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSckL1w28tWFPjJg6isvoZ60qcPvNiACFXnYSH9FOc4iGGmFew/viewform?usp=sharing>

10. Referencias

- Folan, P., Browne, J. y Jagdev, H. (2007). Desempeño: Su significado y contenido para la investigación empresarial actual. *Computadora. Indiana* , 58, 605-620. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2007.05.002> .
- Zhi-xia, C. (2004). El Concepto, Nivel y Estructura de la Satisfacción Social. *Revista de la Universidad de Ciencia y Tecnología de Huazhong* .
- Oliver, R. (1993). Bases cognitivas, afectivas y de atributos de la respuesta de satisfacción. *Journal of Consumer Research* , 20, 418-430. <https://doi.org/10.1086/209358> .
- Clark, A. (2017). Predicciones, precisión y atención agentiva. *Conciencia y Cognición* , 56, 115-119. <https://doi.org/10.1016/j.concog.2017.06.013> .
- Jacob, F., Kleipañ, U. y Pohl, A. (2014). Naturaleza y papel de la satisfacción del cliente en el negocio de soluciones. *Revista Europea de Gestión* , 32, 487-498. <https://doi.org/10.1016/J.EMJ.2013.08.002> .
- Diegmann, P., Basten, D. y Pankratz, O. (2017). Influencia de la comunicación en la satisfacción del cliente en proyectos de sistemas de información: un estudio de campo cuantitativo. *Diario de gestión de proyectos* , 48, 81 - 99. <https://doi.org/10.1177/875697281704800106> .
- Clark, A. (2017). Predicciones, precisión y atención agentiva. *Conciencia y Cognición* , 56, 115-119. <https://doi.org/10.1016/j.concog.2017.06.013> .
- Kirby, N. y McConaghy, J. (1986). Tiempo de respuesta: Una respuesta equivalente al tiempo de inspección. *Personalidad y diferencias individuales* , 7, 687-694. [https://doi.org/10.1016/0191-8869\(86\)90038-3](https://doi.org/10.1016/0191-8869(86)90038-3) .
- Cascetta, E., Cartenì, A. y Montanino, M. (2016). Un modelo comportamental de accesibilidad basado en el número de oportunidades disponibles. *Revista de Geografía del Transporte* , 51, 45-58. <https://doi.org/10.1016/J.JTRANGE.2015.11.002> .

FORMATO DE EVALUACIÓN

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciIMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform?usp=sharing

Instrucciones de la evaluación

Para realizarla se debe tener en cuenta dos aspectos:

Su calificación debe tener en cuenta:

- **Objetividad:** La encuesta está diseñada de manera objetiva, sin sesgos o influencias que puedan distorsionar los resultados, las preguntas son neutrales y no inducen a la respuesta.
- **Claridad:** Las preguntas son claras, concisas y fáciles de entender. Los términos que usan no son confusos.
- **Relevancia:** Las preguntas tienen coherencia con el objetivo de la encuesta y recopilan información necesaria y útil.
- **Neutralidad:** La encuesta no contiene lenguaje que influya en las respuestas de los participantes, mantienen una posición neutral.
- **Validez:** La encuesta mide lo que realmente se pretende medir, sin desviaciones o errores sistemáticos.
- **Observaciones:** En este espacio escriba sugerencias o comentarios por cada pregunta.

Debe tener en cuenta que se diseñó para que cada proceso de la organización responda cada la pregunta, por lo tanto, en el enlace encontrara los diferentes procesos y sus posibles respuestas por cada una, pero usted evaluara la formulación como tal.

Ejemplo:

1. ¿Qué tan satisfecho esta con el tiempo que transcurre desde que presenta una *
necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución
satisfactoria por parte del proceso?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Direccionamiento Estratégico	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Integral	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Comercial	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de producción	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Laboratorio	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Logística integral	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Financiera y Contable	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Humana	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de Infraestructura	☐	☐	☐	☐	☐

Nombre del experto: Yusverly Alemán Rodríguez

Formación académica: Ingeniera industrial, especialista en gerencia de proyectos

Para cada pregunta se establece una calificación de 1 a 5 siendo 5 la calificación más alta.

Preguntas	Objetividad	Claridad	Relevancia	Neutralidad	Validez	Observaciones
1. 1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso?	5	4	5	5	5	Se debería asociado al tiempo de respuesta que brindan en la solución y retirar la palabra satisfactoria puesto que usualmente ningún cliente queda satisfecho con los tiempos de respuesta
2. ¿Con qué frecuencia sus solicitudes son atendidas correctamente en el primer intento?	5	5	5	5	5	
3. En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación del proceso para resolver las necesidades de los clientes internos?	5	4	5	5	5	En esta pregunta asociaría la pregunta más hacia los mecanismos de comunicación que utiliza el proceso para resolver las necesidades de los clientes internos

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la forma de atención del proceso?	5	4	5	5	5	Cambiaría la palabra forma por trato ya que la intención de la pregunta lo asocio a que quieren saber que tan bueno o malo es el trato que se brinda durante la atención.
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con las respuestas y soluciones proporcionadas a sus necesidades?	1	1	1	1	1	Tiene la misma intención que la primera pregunta yo eliminaría esta pregunta.
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las medidas implementadas para atender sus necesidades?	5	5	5	5	5	
7. ¿Cómo evaluaría la claridad y accesibilidad de los procedimientos establecidos para brindar respuesta ante las necesidades?	5	5	5	5	5	Cambiaría la palabra evaluaría por evalúa

Por favor marque con una X según corresponda:

EVALUACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO			
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
	x		

Comentario:

PROPUESTA DE MEJORA (modificación, sustitución o eliminación)	Yo eliminaría la pregunta 5 ya que la intención de respuesta es igual a la pregunta numero 1
--	--

Datos del experto	
Nombre y Apellido	Yusverly Alemán Rodríguez
Grado académico	Especialista
Cargo que desempeña	Ingeniero de organización y métodos
Lugar de trabajo	Centro Policlínico del Olaya
Email	Ingorganizacionymetodos@cpolaya.com.co
Teléfono	3115868464
Fecha de validación	06/06/2024
Firma	

FORMATO DE EVALUACIÓN

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciIMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform?usp=sharing

Instrucciones de la evaluación

Para realizarla se debe tener en cuenta dos aspectos:

Su calificación debe tener en cuenta:

- **Objetividad:** Si la encuesta esta diseñada de manera objetiva, sin sesgos o influencias que puedan distorsionar los resultados, las preguntas son neutrales y no inducen a respuestas.
- **Claridad:** las preguntas son claras, concisas y fáciles de entender. Los términos que usan no son confusos.
- **Relevancia:** Las preguntas tienen coherencia con el objetivo de la encuesta y recopilan información necesaria y útil.

- Neutralidad: La encuesta no contiene lenguaje que influya en las respuestas de los participantes, mantienen una posición neutral.
- Validez: la encuesta mide lo que realmente se propone medir, sin desviaciones o errores sistemáticos.
- Observaciones: En este espacio escriba sugerencias o comentarios por cada pregunta.

Debe tener en cuenta que se diseñó para que cada proceso de la organización responda cada la pregunta, por lo tanto, en el link encontrará los diferentes procesos y sus posibles respuestas por cada una, pero usted evaluará la formulación como tal.

Ejemplo:

1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una ^{*} necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Direccionamiento Estratégico	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Integral	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Comercial	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de producción	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Laboratorio	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Logística integral	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Financiera y Contable	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Humana	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de Infraestructura	☐	☐	☐	☐	☐

Nombre del evaluador: Judith Alexandra Pinzón Buitrago

Formación académica: Ingeniera Industrial, especialista en Gerencia de la calidad en salud y Gestión clínica.

Para cada pregunta se establece una calificación de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta.

Preguntas	Objetividad	Claridad	Relevancia	Neutralidad	Validez	Observaciones
1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso?	2	3	4	5	5	Objetividad: Con el fin de evitar sesgos en las encuestas deben asegurar el modo incognito para las respuestas, si se deja registrado el correo electrónico en las encuestas, las personas que la diligencia pueden sentir que pueden ser rastreados. Claridad: Es diferente los tiempos de respuesta a la solución de la necesidad presentada, depende mucho de las necesidades y los recursos que se requieren para la solución, las personas se pueden sentir satisfechas con la respuesta a pesar que no se le resuelva su necesidad.
2. ¿Con que frecuencia sus solicitudes son atendidas correctamente en el primer intento?	2	4	1	5	2	No es claro como es el proceso para la solicitudes, yo puedo hacer mi primer intento de requerimiento y hacer el segundo intento en 6

						meses o puedo hacer el primer intento hoy y el segundo intento mañana, esta pregunta no aporta a la medición del objetivo.
3. En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación del proceso para resolver las necesidades de los clientes internos?	5	5	5	5	5	
4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la forma de atención del proceso?	4	2	4	3	3	La pregunta no es clara a que se refiere con atención del proceso, es decir, ¿sin son amables y con actitud colaboradora?, creo que esta muy enlaza con la pregunta anterior
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con las respuestas y soluciones proporcionadas a sus necesidades?	3	3	4	5	5	Es diferente la respuesta a la solución de la necesidad presentada, depende mucho de las necesidades y los recursos que se requieren para la solución, las personas se pueden sentir satisfechas con la respuesta a pesar que no se le resuelva su necesidad.
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las medidas implementadas para atender sus necesidades?	2	2	4	3	3	Considero que puede confundirse con la pregunta anterior las implementadas puede entenderse como la solución
7. ¿Cómo evaluaría la claridad y a accesibilidad de los procedimientos establecidos	5	5	4	5	5	

para brindar respuesta ante las necesidades?						
--	--	--	--	--	--	--

Por favor marque con una X según corresponda:

EVALUACION GENERAL DEL CUESTIONARIO			
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
	X		

Comentario:

PROPUESTA DE MEJORA (modificación, sustitución o eliminación)	Con el fin de evitar sesgos en las encuestas deben asegurar el modo incognito para las respuestas, si se deja registrado el correo electrónico en las encuestas, las personas que la diligencia pueden sentir que pueden ser rastreados. Incluiría las preguntas: ¿Conoce cómo es el proceso para presentar una necesidad como cliente interno? ¿Conoce si se tienen establecidos tiempos de respuesta para la respuesta para la mayoría de las necesidades que se presentan? ¿Considera que los tiempos establecidos de respuesta son adecuados? Modificaría las preguntas:
---	--

	1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso? Por: ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta por parte del proceso? E incluiría ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que una solución satisfactoria por parte del proceso? 2. ¿Qué tan satisfecho se siente con la forma de atención del proceso? Por: ¿Las personas que se han comunicado con usted para gestionar sus necesidades son amables y empáticos? 3. ¿Cómo evaluaría la claridad y accesibilidad de los procedimientos establecidos para brindar respuesta ante las necesidades? Por: ¿Considerar que la mayoría de las soluciones brindadas son claras y han mejorado su proceso? Eliminaría las preguntas: 1. ¿Con qué frecuencia sus solicitudes son atendidas correctamente en el primer intento? 2. ¿Qué tan satisfecho se siente con las medidas implementadas para atender sus necesidades?
--	---

Datos del experto	
Nombre y Apellido	Judith Alexandra Pinzón Buitrago
Grado académico	Profesional
Cargo que desempeña	Ingeniero de procesos
Lugar de trabajo	Centro Policlínico del Olaya
Email	alexapibu@gmail.com
Teléfono	3173645943

Fecha de validación	06/06/2024
Firma	

FORMATO DE EVALUACIÓN

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScilMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform?usp=sharing

Instrucciones de la evaluación

Para realizarla se debe tener en cuenta dos aspectos:

Su calificación debe tener en cuenta:

- **Objetividad:** Si la encuesta está diseñada de manera objetiva, sin sesgos o influencias que puedan distorsionar los resultados, las preguntas son neutrales y no inducen a respuestas.
- **Claridad:** las preguntas son claras, concisas y fáciles de entender. Los términos que usan no son confusos.
- **Relevancia:** Las preguntas tienen coherencia con el objetivo de la encuesta y recopilan información necesaria y útil.
- **Neutralidad:** La encuesta no contiene lenguaje que influya en las respuestas de los participantes, mantienen una posición neutral.

- Validez: la encuesta mide lo que realmente se propone medir, sin desviaciones o errores sistemáticos.
- Observaciones: En este espacio escriba sugerencias o comentarios por cada pregunta.

Debe tener en cuenta que se diseñó para que cada proceso de la organización responda cada pregunta, por lo tanto, en el link encontrará los diferentes procesos y sus posibles respuestas por cada una, pero usted evaluará la formulación como tal.

Ejemplo:

1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una ^{*} necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Direccionamiento Estratégico	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Integral	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Comercial	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de producción	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Laboratorio	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Logística integral	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Financiera y Contable	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión Humana	☐	☐	☐	☐	☐
Gestión de Infraestructura	☐	☐	☐	☐	☐

Nombre del evaluador: Emilio Alejandro Castiblanco

Formación académica: Ingeniería Ambiental, especialista en Gestión de la calidad y Maestría en Gerencia de proyectos .

Para cada pregunta se establece una calificación de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta.

Preguntas	Objetividad	Claridad	Relevancia	Neutralidad	Validez	Observaciones
1. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que transcurre desde que presenta una necesidad como cliente interno hasta que recibe una respuesta o solución satisfactoria por parte del proceso?	4	4	4	5	5	Me parece que es preferible mantener la información del encuestado de manera reservada para así poder tener más objetividad a la hora de analizar los resultados
2. ¿Con que frecuencia sus solicitudes son atendidas correctamente en el primer intento?	2	3	1	5	2	En temas de frecuencia de solicitud, es bueno especificar para ustedes como encuestadores que sería un tiempo valido para intentar nuevamente la solicitud, dias, horas, semanas, meses
3. En general, ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación del proceso	2	5	5	5	5	

para resolver las necesidades de los clientes internos?						
4. ¿Qué tan satisfecho se siente con la forma de atención del proceso?	2	2	3	3	3	si se refieren a cómo me atienden para darme respuesta, se podría responder muy diferente la esta pregunta
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con las respuestas y soluciones proporcionadas a sus necesidades?	2	3	4	5	4	Existe una brecha importante entre lo que es satisfactorio con la respuesta que se proporciona a la solución correcta de la necesidad presentada así se demoren más de lo que se puede esperar
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con las medidas implementadas para atender sus necesidades?	2	2	4	3	3	Medidas para la atención de la necesidad, se refieren a métodos o a instrumentos (correo, teléfono, mensajes de texto)
7. ¿Cómo evaluaría la claridad y accesibilidad de los procedimientos establecidos para brindar respuesta ante las necesidades?	2	2	4	3	3	Redactar mejor la pregunta, para que así se vuelva clara y cualquier grupo objetivo la pueda responder sin generar duda.

Por favor marque con una X según corresponda:

EVALUACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO			
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
	X		

Comentario:

PROPUESTA DE MEJORA (modificación, sustitución o eliminación)	Como se menciona al principio de la encuesta es importante el modo incógnito para enfocarse en la objetividad y que el encuestado se despreocupe de que se utilice esta encuesta para algo más de lo que se le mencionó. Incluiría las preguntas: 1. Si conoce el proceso ¿Sabes cómo solicitar algo que necesitas en la empresa de manera sencilla? 2. ¿Sabes si hay tiempos definidos en tu organización para responder a las solicitudes o si es de la más pertinente a la menos? Modificaría las preguntas: Modifica la redacción de todas las preguntas para que no se centre en una sola organización sino que así se pueda utilizar como herramienta o instrumento en otras organizaciones NO eliminaría ninguna pregunta, solo realizan unas modificaciones en redacción para dar más claridad y menos confusión
---	--

Datos del experto	
Nombre y Apellido	Emilio Alejandro Castiblanco
Grado académico	Profesional
Cargo que desempeña	Responsable de laboratorio de calidad
Lugar de trabajo	Vidrio Andino Saint Gobain
Email	Emilio.castiblanco@saint-gobain.com
Teléfono	3115782448
Fecha de validación	06/06/2024
Firma	

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR ENCUESTADOS

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciMQDvbxcmKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform

Datos del personal que respondió el cuestionario	
Nombre y Apellido	IVAN ALEJANDRO HERNANDEZ
Cargo que desempeña	Operario
Teléfono	313 452 7026
Fecha de validación	28/09/2024
Firma	

Marque con una X según corresponda	SI NO		Observación/Sugerencia
	SI	NO	
1. El cuestionario fue lo suficientemente claro	X		
2. La cantidad de preguntas son las necesarias	X		
3. Tuvo alguna dificultad para contestar las preguntas		X	
4. Realizaría algún cambio en las preguntas, si su respuesta es SI por favor deje su observación		X	

Muchas gracias.

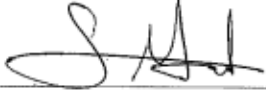
VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR ENCUESTADOS

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4Q1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform

Datos del personal que respondió el cuestionario	
Nombre y Apellido	Sandra Harin
Cargo que desempeña	Aux administrativa
Teléfono	321 462 2382
Fecha de validación	29-05-2024
Firma	

Marque con una X según corresponda			Observación/Sugerencia
	SI	NO	
1. El cuestionario fue lo suficientemente claro	X		
2. La cantidad de preguntas son las necesarias	X		
3. Tuvo alguna dificultad para contestar las preguntas		X	
4. Realizaría algún cambio en las preguntas, si su respuesta es SI por favor deje su observación		X	

Muchas gracias.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR ENCUESTADOS

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScilMQDvbxDMKYtT5iZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform

Datos del personal que respondió el cuestionario	
Nombre y Apellido	<i>André Gherardo Ballesteros</i>
Cargo que desempeña	<i>Abogado</i>
Teléfono	<i>3102827951</i>
Fecha de validación	<i>29-05-24</i>
Firma	

Marque con una X según corresponda	SI NO		Observación/Sugerencia
	SI	NO	
1. El cuestionario fue lo suficientemente claro	☒	☐	
2. La cantidad de preguntas son las necesarias	☒	☐	
3. Tuvo alguna dificultad para contestar las preguntas	☐	☒	
4. Realizaría algún cambio en las preguntas, si su respuesta es SI por favor deje su observación	☐	☒	

Muchas gracias.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR ENCUESTADOS

Objetivo:

Evaluar el desempeño de los procesos internos mediante encuestas de satisfacción dirigidas a los clientes internos, con el propósito de identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la organización.

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciIMQDvbxDMKYtT5tZi33W8WS4O1Zhd75q69_eUzLwdGQpZQ/viewform

Datos del personal que respondió el cuestionario	
Nombre y Apellido	Leonardo Ariza
Cargo que desempeña	Operario
Teléfono	300 433 1188
Fecha de validación	28-09-2014
Firma	

Marque con una X según corresponda	SI NO		Observación/Sugerencia
	SI	NO	
1. El cuestionario fue lo suficientemente claro	X		
2. La cantidad de preguntas son las necesarias	X		
3. Tuvo alguna dificultad para contestar las preguntas		X	
4. Realizaría algún cambio en las preguntas, si su respuesta es SI por favor deje su observación		X	

Muchas gracias.

