
PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Encargada Recursos Humanos	Dirección Ejecutiva	Junta Directiva JD.CPPCR-583- 2020
PRO-RH-006	versión 1	15/08/2021

Control de Cambios

	Sección Párrafo modificado	Cambio Realizado:	Fecha mes año
1	Creación inicial del documento	Creación del documento	Julio 2021
2	Total documento	Aprobado	15/08/2021

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo.....	4
2. Objetivos específicos	4
3. Alcance	4
4. Responsables.....	4
5. Descripción	5
5.1. Encuesta Satisfacción Cliente Interno	5
6. Procedimiento para la implementación.....	6
7. Anexos.....	7

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para evaluar la satisfacción del cliente interno, tomando en cuenta la percepción y opinión de los colaboradores.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.1. Crear el instrumento de satisfacción del cliente interno.
- 2.2. Determinar el proceso remedial para los puntos de mejora que resulten de la encuesta.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los colaboradores directos que trabajan en el Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica.

4. RESPONSABLES

- 4.1. La Junta Directiva es responsable de:
 - Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar el presente procedimiento, así como sus actualizaciones, además de verificar el cumplimiento ético por parte de las jefaturas y la Dirección Ejecutiva.
- 4.2. La Dirección Ejecutiva es responsable de:
 - La presentación del presente documento, ante la Junta Directiva, para la aprobación correspondiente, así como velar por su cumplimiento.

- 4.3. La persona representante de Recursos Humanos es responsable de:
- Elaborar el presente documento, así como efectuar las modificaciones requeridas.
 - Realizar la “Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno”.
 - Presentar los resultados las jefaturas interesadas.
- 4.4. La persona colaboradora es responsable de:
- Estar disponible para completar la “Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno”.

5. DESCRIPCIÓN

Este instructivo tiene como propósito normar el proceso de mediante el cual se efectúan las “Encuestas de Satisfacción del Cliente Interno” (Ver Anexo #1).

5.1. Encuesta Satisfacción Cliente Interno

Esta evaluación la debe efectuar la persona encargada de Recursos Humanos. El instrumento cuenta con dos apartados:

- 5.1.1. Preguntas cerradas: Miden de forma cuantitativa los constructos de: Coordinación del Departamento, Ambiente de Trabajo y Comunicación y Organización.
- 5.1.2. Un apartado en el cual la persona colaboradora puede hacer comentarios en pro de mejorar la calidad del servicio recibido.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

- 6.1. Elaboración de la Encuesta de Satisfacción Cliente Interno.
- 6.2. El enlace de la encuesta se envía al correo electrónico de cada una de las personas colaboradoras.
- 6.3. Las personas colaboradoras llenan la encuesta de manera anónima.
- 6.4. Se realiza un informe con los resultados obtenidos y con recomendaciones.

7. ANEXOS

7.1. Anexo #1 Encuesta Satisfacción Cliente Interno

Servicio al Cliente Interno

Por favor responda las siguientes preguntas teniendo en cuenta su experiencia personal. Marque el número que corresponda a cada pregunta, sus respuestas serán tratadas confidencialmente y utilizadas para mejorar la calidad del servicio prestado por el departamento de Tecnología de Información. Gracias por tomarse el tiempo necesario para rellenar este cuestionario.

Para responder las preguntas tenga en cuenta la siguiente notación:

(1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente Satisfecho; (4) Satisfecho; (5) Muy Satisfecho

	1	2	3	4	5
1. El servicio brinda una solución a las necesidades acordadas.					
2. El servicio fortalece la gestión de mi trabajo.					
3. El servicio se da en el tiempo requerido.					
4. Las personas de este departamento tienen una alta capacidad de anticiparse a mis necesidades.					
5. Las personas de este departamento tienen la capacidad de resolver problemas emergentes.					
6. Las personas de este departamento utilizan un lenguaje que se entiende claramente y facilita la comunicación.					
7. La atención a mi solicitud fue en general amable y cordial.					
8. Los canales de comunicación interna son eficientes.					
9. Satisfacción general del servicio recibido.					



10. Por favor, indíquenos lo que debemos hacer para mejorar la calidad del apoyo que le brindamos a usted.

¡Muchas gracias!