

Escalas no comparativas.

c) Tipos de escalas no comparativas.

1.- Escala de clasificación continua

- Se trata de escalas diseñadas para medir la opinión de los entrevistados, presentando infinitas alternativas de respuesta.
- También pueden usarse clasificaciones numéricas

Ejemplo de escala de clasificación continua.

- P.12.- Indique por favor, marcando sobre esta línea, cuál es su opinión respecto a la amabilidad del personal que trabaja en este restaurante”:

Nada amables _____ Muy amables

Nada amables 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Muy amables

c) Tipos de escalas no comparativas.

2.- Escala de Likert.

- Es un tipo de escala usada habitualmente para medir actitudes, se basa en la creación de un conjunto de enunciados, sobre los cuales el entrevistado debe mostrar su nivel de acuerdo o desacuerdo.

Ejemplo de escala de likert

P.16.- Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo respecto a las siguientes afirmaciones en relación al gran almacén X":

- Se pueden encontrar las últimas novedades.
- No es únicamente un sitio para ir de compras.
- Cambiar un producto en X es una odisea.
- En X siempre tienen en cuenta las necesidades del cliente.
- En X si no quedas satisfecho te devuelven el dinero.

Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente desacuerdo
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2

ENUNCIADO 1	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
ENUNCIADO 2	5	4	3	2	1
ENUNCIADO 3			:		: 'C
ENUNCIADO 4	+2	+1	0	-1	-2
ENUNCIADO 5	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

c) Tipos de escalas no comparativas.

3.- Escala de Diferencial semántico

- Escala en la que se evalúa el estímulo presentado en función de **diversos atributos, adjetivos o sentencias bipolares**, analizándose tanto las puntuaciones totales como los perfiles obtenidos.
- Puede usarse para analizar y comparar diversos estímulos de forma simultánea.

Ejemplo de escala de diferencial semántico.

P.25.- La publicidad comparativa para Ud. es:

	1	2	3	4	5	6	7	
de ningún interés	-	-	-	-	-	-	-	de gran interés
nada creíble	-	-	-	-	-	-	-	muy creíble
no impresiona	-	-	-	-	-	-	-	impresiona mucho
nada atractivo	-	-	-	-	-	-	-	muy atractivo
nada informativo	-	-	-	-	-	-	-	muy informativo
nada claro	-	-	-	-	-	-	-	muy claro
no llama la atención	-	-	-	-	-	-	-	llama la atención
no gusta	-	-	-	-	-	-	-	gusta mucho
nada convincente	-	-	-	-	-	-	-	muy convincente
nada simpático	-	-	-	-	-	-	-	muy simpático

c) Tipos de escalas no comparativas.

4.- Escala de Stapel

- Escala semejante al diferencial semántico, en la que los estímulos que son valorados por el entrevistado no son bipolares, aunque si deben ser valorados positiva o negativamente

- P.34.- A continuación se le presentan una serie de adjetivos. Elija el máximo número de ellos que considere que describen al gran almacén X. Cuanto más considere que dicho adjetivo describe mejor a X mayor puntuación positiva le debe dar. Cuanto más considere que dicho adjetivo describe peor a X, mayor puntuación negativa le debe dar. Por tanto, la valoración que usted dará a cada adjetivo puede ir de +5, si considera que dicho adjetivo describe muy bien a X, hasta -5, si considera que dicho adjetivo no describe en absoluto a X”.

atienden bien	+5		+5		+5		+5
	+4		+4		+4		+4
	+3		+3		+3		+3
	+2		+2		+2		+2
	+1		+1		+1		+1
	-1	ambiente	-1	decoración	-1	empleados	-1
	-2	agradable	-2	bonita	-2	amables	-2
	-3		-3		-3		-3
	-4		-4		-4		-4
	-5		-5		-5		-5

¿Qué es una lista de cotejo en consultoría?

- Una **lista de cotejo** es un instrumento estructurado que permite verificar si determinados criterios, requisitos o estándares están presentes o se cumplen.
- No mide percepción (como una encuesta).
No busca profundidad cualitativa (como una entrevista).
Busca responder algo muy concreto:
- ¿Esto está o no está?
¿Se cumple o no se cumple?

¿Cuándo usar una lista de cotejo?

- **Se utiliza cuando:**
 - Se quiere evaluar cumplimiento de procesos.
 - Se revisa implementación de procedimientos.
 - Se verifica adopción de políticas.
 - Se inspecciona operación en campo.
 - Se necesita estandarizar observaciones entre evaluadores.
- **Es especialmente útil cuando el problema tiene que ver con:**
 - Fallas operativas.
 - Incumplimiento de protocolos.
 - Desviaciones respecto a manuales.
 - Calidad del servicio.
 - Control interno.

Lista de cotejo – Evaluación del proceso de atención postventa

Objetivo: Verificar cumplimiento del protocolo de atención.

Criterio a verificar	Sí	No	Parcial	Observaciones
El asesor saluda al cliente y se identifica	☐	☐	☐	
Se registra la queja en el sistema	☐	☐	☐	
Se asigna número de seguimiento	☐	☐	☐	
Se informa tiempo estimado de respuesta	☐	☐	☐	
Se realiza seguimiento dentro del plazo establecido	☐	☐	☐	

Lista de cotejo – Evaluación de competencias del personal

Objetivo: Verificar si el equipo cumple con estándares mínimos definidos.

Competencia requerida	Cumple	No cumple	Evidencia
Conoce el protocolo de atención	☐	☐	
Maneja sistema CRM correctamente	☐	☐	
Resuelve objeciones sin escalar innecesariamente	☐	☐	
Cumple tiempos establecidos	☐	☐	

Lista de cotejo – Revisión documental

Objetivo: Verificar actualización de manuales y procedimientos.

Elemento	Actualizado	Desactualizado	No existe
Manual de atención postventa	☐	☐	☐
Procedimiento de seguimiento	☐	☐	☐
Indicadores definidos	☐	☐	☐
Registro de quejas sistematizado	☐	☐	☐

Lista de Cotejo – Diagnóstico del Proceso de Atención Postventa

Proceso evaluado: Atención postventa

Fecha:

Responsable de la observación:

Criterio de observación	Sí	No	Parcial	Evidencia / Observación
Existe un procedimiento documentado de atención postventa	☐	☐	☐	
El personal conoce el procedimiento	☐	☐	☐	
Las quejas se registran en un sistema formal	☐	☐	☐	
Se asigna responsable a cada caso	☐	☐	☐	
Se respetan los tiempos establecidos	☐	☐	☐	
Se da seguimiento hasta el cierre del caso	☐	☐	☐	
Se analizan las causas de las quejas	☐	☐	☐	



Lista de Cotejo – Auditoría Interna ISO 9001 (Proceso de Atención al Cliente)

Norma aplicable: ISO 9001:2015

Proceso auditado: Atención al cliente

Auditor:

Fecha:

Requisito	Cumple	No cumple	Evidencia objetiva
Existe procedimiento documentado conforme a ISO 9001	☐	☐	Código del documento
El procedimiento está controlado y vigente	☐	☐	Fecha de revisión
Se mantienen registros de quejas	☐	☐	Registro digital o físico
Se realiza análisis de causas de no conformidades	☐	☐	Reporte de análisis
Se implementan acciones correctivas	☐	☐	Plan de acción documentado
Se verifica eficacia de acciones correctivas	☐	☐	Indicadores o reporte de seguimiento

ADICIONAL

METODOLOGÍA 8D

- Enfoque aplicado a Detección de Necesidades Organizacionales e Intervención
- La metodología **8D (Eight Disciplines)** fue desarrollada por Ford Motor Company como un modelo estructurado para la solución de problemas complejos.
- Aunque nació en entornos industriales, hoy es totalmente aplicable a problemas organizacionales, estratégicos y de gestión.
- En consultoría, la 8D no es solo un método de solución: es un proceso disciplinado de diagnóstico profundo, intervención controlada y prevención sistémica.

¿Por qué usar 8D en detección de necesidades?

- Porque evita tres errores comunes:
 1. Confundir síntomas con causas.
 2. Implementar soluciones intuitivas.
 3. No prevenir la recurrencia del problema.
- La 8D obliga a pensar de manera sistémica, estructurada y verificable.

LAS 8 DISCIPLINAS APLICADAS A CONSULTORÍA

D1 – Formar el equipo de trabajo

- **En diagnóstico organizacional, esto significa:**
 - Definir quiénes participan en el análisis.
 - Incluir responsables del proceso afectado.
 - Incluir perfiles técnicos y estratégicos.
 - Definir roles claros.
 - **En consultoría:**
 - No es solo “armar equipo”, es construir legitimidad del diagnóstico.
 -
- ¿Qué pasa si el equipo no incluye a quien realmente ejecuta el proceso?

D2 – Describir el problema con precisión

- Aquí se elimina la ambigüedad.
- Se debe responder:
 - ¿Qué está ocurriendo?
 - ¿Dónde?
 - ¿Cuándo?
 - ¿Cuánto impacta?
 - ¿Desde cuándo?
 - ¿Contra qué estándar?
- **Ejemplo bien definido:**
“La tasa de quejas postventa aumentó de 3% a 11% en los últimos 4 meses en la región Bajío, afectando principalmente entregas mayores a 72 horas.”

Si el problema no se define con datos, todo lo demás se debilita.

D3 – Acciones de contención inmediata

- Antes de resolver la causa raíz, se debe evitar que el problema siga creciendo. Esto es gestión de riesgo.
- **Ejemplo:**
 - Refuerzo temporal de personal.
 - Comunicación directa con clientes afectados.
 - Ajuste provisional en tiempos de entrega.
- **Importante:**
La contención no es solución definitiva.
Es estabilización del sistema.
- ¿La organización suele confundir contención con solución?

D4 – Identificación y verificación de causa raíz

- Se utilizan las diferentes herramientas trabajadas:
 - Diagrama de Ishikawa
 - 5 Porqués
 - Matriz causal
 - Análisis de procesos
 - Revisión de KPIs
- En este punto se valida, no se supone.
- Ejemplo:
Se pensaba que la causa era “falta de personal”.
El análisis muestra que el cuello de botella está en clasificación y errores de captura.
- En consultoría organizacional, este es el momento crítico ya que si fallamos aquí, todo el plan de intervención se construye sobre una hipótesis incorrecta.

D5 – Definir acciones correctivas permanentes

- Se diseñan intervenciones estructurales.
- **Ejemplo:**
 - Rediseño del flujo de clasificación.
 - Automatización parcial del proceso.
 - Capacitación específica en captura.
 - Ajuste de indicadores de desempeño.
- **Aquí debe existir:**
 - Responsable
 - Tiempo de ejecución
 - Indicador de éxito
 - Costo estimado
- **Esto conecta directamente con planificación estratégica y Balanced Scorecard.**

D6 – Implementar acciones correctivas

- En consultoría real, esta es la fase más compleja.

- **Aquí aparecen:**

- Resistencia al cambio
- Problemas políticos internos
- Falta de seguimiento
- Sobrecarga operativa

- **Por eso debe haber:**

- Cronograma
- Comité de seguimiento
- Indicadores de implementación
- Reportes periódicos

D7 – Prevenir recurrencia

- Aquí es donde se puede fallar ya que:
- No basta con resolver el problema actual.
- Se deben modificar estructuras que lo generaron.
- Ejemplos:
- Cambiar políticas.
- Ajustar descripciones de puesto.
- Modificar sistema de incentivos.
- Integrar nuevos controles.
- Esto conecta directamente con cambio organizacional y modelo de Kurt Lewin.
- ¿Qué del sistema permitió que esto ocurriera?

D8 – Cierre formal y aprendizaje organizacional

- En consultoría estratégica esto es fundamental.
- Se documenta:
 - Problema inicial
 - Causa raíz
 - Intervención
 - Resultados
 - Lecciones aprendidas
- Se convierte en conocimiento organizacional.
- **AQUÍ LA ORGANIZACIÓN MADURA.**

Metodología 8D y Herramientas Recomendadas para Consultoría Organizacional	
Disciplina (8D)	Herramientas recomendadas para resolver cada etapa
D1 – Formar el equipo	Mapa de stakeholders, Matriz RACI (Roles y responsabilidades), Análisis de poder e influencia, Organigrama funcional, Entrevistas exploratorias iniciales
D2 – Definir el problema con precisión	Matriz 5W2H, Análisis de KPIs, Benchmarking interno, Análisis de brechas (Gap Analysis), Revisión documental, Dashboards de datos históricos
D3 – Acciones de contención inmediata	Análisis de riesgo, Matriz impacto–probabilidad, Plan de acción temporal, Diagramas de flujo rápidos, Control estadístico preliminar
D4 – Identificación y verificación de causa raíz	Diagrama de Ishikawa, 5 Porqués, Matriz causal, Análisis de procesos (BPM), Mapeo de cadena de valor, Análisis Pareto, Minería de datos, Análisis de correlación
D5 – Definir acciones correctivas permanentes	Objetivos SMART, Balanced Scorecard, Árbol de decisiones, Análisis costo–beneficio, Planeación estratégica, Diseño de procesos (To-Be), Matriz de priorización
D6 – Implementar acciones correctivas	Cronograma Gantt, Gestión de proyectos (PMI o Ágil), OKR, Tableros Kanban, Plan de comunicación interna, Indicadores de implementación
D7 – Prevenir recurrencia	Análisis de Campo de Fuerzas (Kurt Lewin), Gestión del cambio, Actualización de políticas y procedimientos, Manuales operativos, Sistema de auditoría interna, Control estadístico continuo
D8 – Cierre y aprendizaje organizacional	Reporte ejecutivo de consultoría, Lecciones aprendidas, Base de conocimiento organizacional, Evaluación post-implementación, Dashboard comparativo antes–después, Indicadores de mejora continua