



Profundiza más

- **Cómo diseñar una encuesta de cultura o clima organizacional**

Diseñar una encuesta de cultura o clima organizacional implica varios pasos importantes, ya que no solo se trata de elaborar preguntas, sino de construir una herramienta que capture de manera confiable cómo viven los colaboradores la cultura o el ambiente de trabajo.

a. Definir el objetivo.

Primero, es necesario tener claro qué se quiere medir, porque de esto depende el enfoque que se va a dar a toda la encuesta.

Ejemplo

¿Se busca conocer el nivel de satisfacción general?

¿Detectar problemas en liderazgo?

¿Evaluar si los valores organizacionales son compartidos?, etc.

b. Seleccionar los factores a evaluar

En función del objetivo de la evaluación, se eligen los factores a medir.

Ejemplo

○ En **clima organizacional**: comunicación interna, relaciones laborales, liderazgo, reconocimiento, condiciones de trabajo, carga laboral, satisfacción, etc.

○ En **cultura organizacional**: valores compartidos, estilo de liderazgo, forma de tomar decisiones, tolerancia al riesgo, innovación, orientación al cliente, etc.

c. Definir los criterios de segmentación

Antes de diseñar las preguntas, es fundamental decidir cómo se van a segmentar o agrupar los resultados, lo que permite ver si las percepciones varían entre áreas o departamentos, entre los diferentes niveles jerárquicos (directivos, mandos medios, operativos), según la antigüedad en la empresa, según la edad, género o ubicación geográfica (en empresas con varias sucursales), etc.



Profundiza más

Al inicio de la encuesta se colocan las preguntas demográficas, como:

- *Área o departamento donde trabaja*
- *Cargo o nivel organizacional*
- *Antigüedad en la empresa, etc.*

Importante: se debe dejar claro que estos datos serán usados solo de forma estadística y anónima. En una empresa pequeña, se debe tener cuidado de no segmentar demasiado, para no romper el anonimato.

d. Formular las preguntas

Las preguntas deben ser claras, neutrales (sin inducir respuestas) y enfocadas en medir percepciones o experiencias reales.

Se suele usar escalas de valoración tipo Likert (Ejem: “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”); preguntas cerradas de si/no, verdadero/falso; preguntas abiertas para recoger comentarios más detallados, o preguntas mixtas.

Ejemplo

- *En esta empresa se reconoce el buen desempeño.*
- *Me siento cómodo expresando mis ideas a mis superiores, etc.*

e. Diseñar el formato

El formato debe ser sencillo de entender y rápido de completar, puede ser digital (formulario on line) o en papel, se debe garantizar la confidencialidad para que las respuestas sean sinceras.

f. Probar la encuesta (piloto)

Antes de aplicar la encuesta a toda la organización, es recomendable hacer una prueba piloto con un grupo pequeño para:

- *Detectar ambigüedades.*
- *Determinar cuánto tiempo toma completarla.*
- *Ajustar lo que sea necesario.*



Profundiza más

Finalizado el diseño de la encuesta y realizada la prueba piloto, se procede a la aplicación, análisis de resultados, comunicación de resultados y determinación de planes de acción.