

## Potenciando tu encuesta

En **Great Place to Work**, ayudamos a las organizaciones a construir grandes lugares de trabajo para todos y todas.

Sabemos que cada organización es única, por lo que les ofrecemos herramientas para personalizar la encuesta, que es mucho más que agregar sentencias. Esta posibilidad les ayudará a fortalecer el **sentido de pertenencia** y mejorar la **precisión** del diagnóstico, lo que resultará en acciones más efectivas para fomentar un entorno laboral saludable y productivo.

→ [¿Cómo agregar sentencias y preguntas a la encuesta?](#)

### ¿Por qué personalizar tu encuesta?

**Mayor adaptabilidad:** La personalización permite alinear la encuesta con la cultura y los desafíos de su organización

**Acción directa y efectiva:** Con una encuesta adaptada, los resultados son más relevantes y accionables, facilitando la implementación de planes de mejora específicos.

**Enfoque en temas claves:** adicionar preguntas o segmentaciones te ayuda a obtener insights más profundos.

### Paso a paso

1- **Identificar las necesidades:** Determinar áreas críticas basadas en datos y conversaciones.

#### Disparadores para Problematizar

- *¿Qué temas recurrentes hay en la organización? ¿Alguno genera ruido?*
- *¿Existen áreas no exploradas a fondo?*
- *¿Qué aspectos de la cultura deben transformarse?*

2- **Formular preguntas claras:** Las preguntas abiertas deben ser precisas; las sentencias breves y abordar un tema a la vez.

3- **Revisar las categorías demográficas:** Asegurarse de que sean relevantes y alineadas con sus estrategias de inclusión.

### Los ayudamos un poco más...

Les acercamos distintas propuestas temáticas. Cada una cuenta con una pregunta disparadora. Presionando el "**ver más**" podrán visualizar sentencias y preguntas. Aquellas en **color rojo** las podrán encontrar en nuestra plataforma Emprising bajo la pestaña de "**Recomendadas**".

**¿Hay alguna pregunta que recomendamos para empezar?** Si, les preparamos una sección de "**Relevantes**" que les servirá de guía a la hora de analizar los resultados de la encuesta.

|                     |  |                                |
|---------------------|--|--------------------------------|
| <b>RELEVANTES</b>   | <b>¿Cómo se organizan los colaboradores?</b>   | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Comunicación</b> | ¿Es clara y efectiva la comunicación?  | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Colaboración</b> | ¿Cómo colaboran los equipos para lograr objetivos comunes?                                       | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Diversidad</b>   | ¿El entorno laboral es inclusivo y respetuoso con la diversidad?                                 | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Compromiso</b>   | ¿Qué factores influyen en el nivel de compromiso con la empresa?                                 | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Innovación</b>   | ¿Dónde existen oportunidades de innovación no aprovechadas?                                      | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Capacitación</b> | ¿Los colaboradores reciben la formación necesaria para desarrollarse en sus roles?               | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Liderazgo</b>    | ¿El líder brinda el apoyo necesario?   | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Bienestar</b>    | ¿Qué mejoras podrían implementarse para aumentar el bienestar laboral?                           | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Flexibilidad</b> | ¿Existe la flexibilidad suficiente para equilibrar las responsabilidades laborales y personales? | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Recursos</b>     | ¿Se proporcionan las herramientas necesarias para realizar el trabajo de manera eficiente?       | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Clientes</b>     | ¿El enfoque hacia los clientes está alineado con los valores de la organización?                 | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |
| <b>Procesos</b>     | ¿Qué obstáculos se identifican en los procesos actuales?   | <a href="#"><u>Ver más</u></a> |

**RELEVANTES**

| Encabezado            | PREGUNTA DEMOGRÁFICA                             | Posibles opciones de respuesta  |
|-----------------------|--|---|
| Sectorización         | ¿A qué unidad de negocio/función/site pertenece? | Ventas, Recursos Humanos, Finanzas, Marketing, Tecnología, Producción, Atención al Cliente, Administración, Otros.    |
| Rol                   | ¿Cuál es su cargo en la empresa?                 | Empleado, Supervisor, Gerente, Director, Ejecutivo, Otro.   |
| Sucursal              | ¿A qué planta/sector/sucursal pertenece?         | Planta A, Planta B, Planta C, Planta D, Otro, No aplica   |
| Subarea               | ¿A qué subarea pertenece?                        | Finanzas, Recursos Humanos, Ventas, Marketing, Producción, Tecnología, Atención al Cliente, Logística, Calidad, Otro. |
| Contrato              | Tipo de contratación                             | Tiempo completo, Medio tiempo, Temporal, Prácticas, Otro.   |
| Modalidad de trabajo  | En este momento, mi modalidad de trabajo es:     | Presencial, Remoto, Híbrido, Otro.  |
| Remuneración variable | Recibo remuneración variable                     | Sí, No, No estoy seguro.  |
| Modalidad de cobro    | ¿Cómo cobra su remuneración?                     | Transferencia bancaria, Cheque, Efectivo, Otro  |
| Provincia             | ¿En qué provincia trabaja?                       |   |

## COMUNICACIÓN

### Sentencias

- Los jefes comunican sin intereses ocultos.
- Me alientan a hablar abiertamente con mi jefe sobre mi experiencia laboral.
- Los comentarios abiertos y sinceros son parte natural de nuestro trabajo.
- La comunicación en el área es clara y efectiva.
- La comunicación de los cambios en el área es oportuna.
- Recibo comunicación clara sobre las fechas y horarios de las capacitaciones que debo realizar.
- En esta organización existe una comunicación recíproca, abierta y honesta.
- Hacemos comentarios de manera abierta para contribuir a mejorar.
- Mi jefe muestra apertura para que le pueda brindar feedback honesto.
- En esta organización se cuenta con un ambiente de trabajo en el que se valoran distintos puntos de vista.
- En esta organización se cuenta con un ambiente de trabajo en el que nos mantienen informados sobre asuntos de interés.
- Durante mis primeros días en esta organización, obtuve la información necesaria para poder integrarme rápidamente

| Encabezado | PREGUNTA DEMOGRÁFICA | Posibles opciones de respuesta |
|------------|----------------------|--------------------------------|
|------------|----------------------|--------------------------------|

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| Feedback - Cantidad | En los últimos 12 meses, ¿cuántas conversaciones tuvo con su superior directo sobre su desempeño? | Ninguna - Una - Dos - Tres - Más de tres |
|---------------------|---|--|

|                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| Feedback - Calidad | ¿Cuánto valor le aportan las conversaciones con su superior directo sobre su desempeño? | Prácticamente nada , Un poco, Algo, Bastante, Realmente mucho |
|--------------------|---|---|

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| Preferencias de comunicación | ¿Qué espacios de comunicación interna valora más hoy en la organización? | Reuniones de equipo, Boletines informativos, Correos electrónicos, Chat interno, |
|------------------------------|--|--|

Plataforma de  
intranet, Otros.

### **Preguntas abiertas**

- Cuando se entera de alguna novedad de nivel Organizacional ¿por qué medio recibe la información?

## COLABORACIÓN

### Sentencias

- Es fácil colaborar con integrantes de diferentes equipos o departamentos.
- Si a mis compañeros de trabajo les va bien, a mí me va bien.
- Es fácil colaborar dentro de los grupos de trabajo.
- Hacer que a otros les vaya bien es mi trabajo.
- Reconocemos las pequeñas victorias
- Estamos todos juntos en esto.
- Mis compañeros de trabajo celebran los aciertos mutuos.
- Aquí hay un sentimiento de "familia" o de "equipo"
- Este es un lugar amigable para trabajar.
- Aquí las áreas colaboran entre sí para mejorar lo que hacemos.
- Puedo expresar mis ideas y opiniones, incluso cuando difieren de las de otras personas.
- Las personas con las que trabajo cooperan para cumplir con los objetivos
- Las personas con las que trabajo tienen buena relación
- En mi equipo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.
- En mi equipo, el trabajo está bien organizado.
- Sé cómo puedo contribuir al futuro de la organización.
- Mi trabajo contribuye a cumplir con el propósito de la empresa.

| Encabezado | PREGUNTA DEMOGRÁFICA | Posibles opciones de respuesta |
|------------|----------------------|--------------------------------|
|------------|----------------------|--------------------------------|

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Reuniones de equipo   | ¿Qué tan efectivas considera que son las reuniones de equipo para fomentar la colaboración? | Muy efectivas, Efectivas, Neutras, Poco efectivas, No efectivas.              |
| Proyecto colaborativo | ¿Con qué frecuencia participa en proyectos colaborativos con otros miembros de su equipo?   | Muy a menudo, A menudo, Ocasionalmente, Raramente, Nunca.                     |
| Equipo                | ¿Cómo se siente respecto a la disposición de su equipo para ayudar con problemas o          | Muy dispuesto a ayudar, Dispuesto a ayudar, Neutral, Poco dispuesto a ayudar, |

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
|                          | desafíos que enfrenta en su trabajo?   | Nada dispuesto a ayuda   |
| Colaboración intra-areas | ¿Cómo calificaría la colaboración entre su equipo y otros departamentos de la empresa? | Excelente, Buena, Regular, Mala, Muy mala                      |
| Feedback de equipo       | ¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación constructiva de sus compañeros de equipo? | Muy frecuentemente, Frecuentemente, A veces, Raramente, Nunca. |

**Preguntas abiertas**

¿Qué es lo que más valoras de tu equipo de trabajo inmediato?

## DIVERSIDAD

### Sentencias

- A las personas se las trata con equidad cualesquiera que sean sus características personales.-
- Las personas reciben un trato justo sin importar su condición social.-
- Reconocemos a las personas que son auténticas.
- Aquí las ideas pueden venir de cualquier lugar.
- Las creencias religiosas son expresadas libremente.
- Las creencias religiosas son respetadas.
- Mi jefe directo trata a todos los miembros del equipo con respeto y dignidad, independientemente de su origen.
- En esta organización se cuenta con un ambiente de trabajo en el que se valoran distintos puntos de vista.
- La organización está genuinamente comprometida en atraer, desarrollar y mantener equipos de trabajo diversos.

| Encabezado      | PREGUNTA DEMOGRÁFICA   | Posibles opciones de respuesta   |
|-----------------|--|--|
| Raza/etnia      | ¿Cuál es su identidad racial/étnica?   | Asiático, Caucásico o blanco, Dos o más razas, Nativo de Hawái u otra isla del Pacífico, Indoamericano o nativo de Alaska, Afroamericano o negro, Hispano/latino |
| LGBTQ+          | ¿Se identifica como LGBTQ+? (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, queer, +) | Sí, Prefiero no responder, No  |
| Minoría visible | ¿Se identifica como parte de una minoría étnica?                             | Sí, Prefiero no responder, No  |
| Etnia           | Elija la opción que mejor describa su origen o grupo étnico:                 | Prefiero no decirlo, Otro grupo étnico, Negro/africano/caribeño,   |

Asiático, Blanco, Grupos étnicos mixtos/múltiples

Nacionalidad ¿Cuál es su nacionalidad? Sin clasificación, Australia, Nueva Zelanda, África, América del Sur, Centroamérica, América del Norte, Europa, Asia, Medio Oriente (ajeno al CCG), Ciudadano de Emiratos Árabes Unidos, Ciudadano de Arabia Saudita, Ciudadano de Catar, Ciudadano de Omán, Ciudadano de Kuwait, Ciudadano de Baréin

Discapacidades ¿Sufre algún problema de salud, enfermedad u otra discapacidad físicos, mentales o emocionales crónicos? Sí, No, Prefiero no decirlo.

Género No Binario Si su género es no binario le pedimos que seleccione la opción con la que se representa (de lo contrario, seleccionar "ninguna de las anteriores"): Género fluido, Género queer, Agénero, Bigénero, Ninguna de las anteriores.

Transgénero ¿Es una persona transgénero? Sí, No, Prefiero no decirlo.

### Preguntas abiertas

- ¿Dónde considera que esta organización tiene el mayor desafío para lograr un ambiente inclusivo, equitativo y diverso?
- ¿Considera que las acciones impulsadas por las redes DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) están generando impacto en nuestra cultura organizacional?
- ¿Qué cambiaría de las acciones e iniciativas impulsadas por las redes DEI para generar mayor participación?

## COMPROMISO

### Sentencias

- Nos hacemos responsables los unos a los otros por cumplir con nuestras promesas y compromisos.
- Los jefes invierten en el bienestar de las personas.
- Me siento suficientemente empoderado para hacer bien mi trabajo.
- Mi trabajo contribuye a cumplir con el propósito de la organización.
- Puedo realizar con éxito mi trabajo diario.
- Aquí las personas asumen responsabilidades por sus resultados.
- Este es un lugar amigable para trabajar.
- Aquí las personas asumen responsabilidad por sus resultados.
- Me identifico completamente con los valores de la organización.
- Nos hacemos responsables los unos a los otros por cumplir con nuestras promesas y compromisos.
- Conozco y comprendo el modelo de remuneración variable que aplica a mi cargo.
- Siento que formo parte de la organización.
- Entiendo cómo mi trabajo contribuye a que a la organización le vaya bien.
- Frente a terceros me presento como integrante de la organización.
- Aquí puedo hacer el mejor uso de mis conocimientos y habilidades.
- Sé perfectamente cuáles son mis responsabilidades y las funciones que me han sido asignadas.
- Conozco cuál es la visión que tiene la organización sobre el futuro.
- Comparto la estrategia que tiene la organización para lograr su misión.

#### Encabezado

#### PREGUNTA DEMOGRÁFICA

#### Posibles opciones de respuesta

Motivo de  
permanencia

¿Cuál es el motivo  
principal que tiene para  
trabajar en esta  
organización

El equilibrio entre mi vida  
personal y mi vida  
laboral, La compensación  
y los beneficios, La  
oportunidad de desarrollo  
profesional y laboral, La

seguridad laboral, Me siento conectado con la misión, los productos o los servicios de la organización

|                   |  |   |
|-------------------|--|---|
| Referidos         | En una escala de 0 a 5, ¿Cuán probable es que recomiende para trabajar nuestra organización a familiares o amigos? | 0 – Definitivamente no la recomendaría .... 5 - Definitivamente la recomendaría |
| Trabajo en equipo | ¿Qué tan conectado se siente con el éxito y los logros de su equipo?   | Muy conectado, Conectado, Neutral, Poco conectado, Nada conectado.              |

### Preguntas abiertas

- ¿Qué valores defiende su empleador? Describa en no más de tres palabras en qué aspecto su empleador es especial desde su punto de vista.
- ¿Qué sentimientos y emociones le genera trabajar en esta organización?
- ¿Se sientes orgulloso de trabajar en esta organización?
- En breves palabras: ¿por qué nos sigue eligiendo?
- Existen varias formas de reconocimiento emocional, mencione los que tienen mayor valor para usted.

## INNOVACIÓN

### Sentencias

- Los jefes incentivan al personal a probar nuevas soluciones.
- Los jefes fomentan el pensamiento innovador.
- Nuestra organización está haciendo los cambios necesarios para competir con eficacia.
- Pensamos con regularidad en la experiencia del cliente para mejorar nuestros procesos y la calidad de nuestro trabajo.
- Hacemos comentarios de manera abierta para contribuir a la mejora.
- Aquí puedo hacer el mejor uso de mis habilidades.
- Me alientan a hablar abiertamente con mi jefe sobre mi experiencia laboral.
- La organización me proporciona recursos para impulsar la innovación en mis actividades diarias.
- Mi esfuerzo y desempeño en el trabajo es reconocido y valorado
- En mi trabajo me motivan a encontrar nuevas y mejores formas de hacer las cosas.
- La organización recompensa a las personas por su buen desempeño.
- Recibo reconocimiento y agradecimiento por mi trabajo.
- Siempre tratamos de mejorar todo lo que hacemos.
- Este es un lugar en el cual las ideas pueden venir de cualquier lugar.
- Esta organización me ofrece igualdad de oportunidades para crecer y desarrollarme profesionalmente.
- Creo que la empresa recompensa y reconoce las contribuciones innovadoras de sus empleados

| Encabezado         | PREGUNTA DEMOGRÁFICA   | Posibles opciones de respuesta                                 |
|--------------------|--|--|
| Nuevas tecnologías | ¿Qué tan abierta considera que es la empresa a la implementación de nuevas tecnologías y métodos de trabajo? | Muy abierta, Abierta, Neutral, Poco abierta, Nada abierta.     |
| Apoyo              | ¿Cuánto apoyo recibe para experimentar con nuevas ideas y soluciones en su trabajo?                          | Mucho apoyo, Algo de apoyo, Neutral, Poco apoyo, Ningún apoyo. |

## Preguntas abiertas

- ¿Qué obstáculos ha encontrado al tratar de proponer o llevar a cabo ideas innovadoras en su trabajo?
- ¿Cómo se siente a la hora de compartir ideas nuevas o disruptivas?

## CAPACITACIÓN

### Sentencias

- Me dan la información y la capacitación adecuadas para hacer bien mi trabajo.
- Cuento con suficientes oportunidades para progresar en mi carrera.
- Tengo oportunidades para desarrollar mis capacidades de liderazgo.
- Siento que en la organización tengo la oportunidad de exponerme a nuevas responsabilidades, roles o experiencias que contribuyen a mi desarrollo profesional.
- Me siento con las herramientas suficientes para tomar las decisiones necesarias al realizar mi trabajo.
- Mi jefe me motiva a aprender y realizar tareas desafiantes.
- La política de recursos humanos está alineada con las expectativas y necesidades de los colaboradores.
- Las capacitación ofrecidas está alineada con mis necesidades y objetivos profesionales

### Encabezado

### PREGUNTA DEMOGRÁFICA

### Posibles opciones de respuesta

Desarrollo profesional

¿Con qué frecuencia tiene acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?

Muy frecuentemente, Frecuentemente, A veces, Raramente, Nunca.

Recursos de capacitación

¿Qué tan accesibles considera que son los recursos de capacitación y desarrollo en la empresa?

Muy accesibles, Accesibles, Neutros, Poco accesibles, Nada accesibles.

Apoyo del jefe

¿Cómo valora el apoyo de su jefe en relación con su desarrollo profesional y capacitación?

Excelente, Bueno, Neutral, Malo, Muy malo.

### Preguntas abiertas

- ¿Conta con algún tipo de conocimiento o entrenamiento que le gustaría compartir o enseñar en esta organización?
- ¿Cuales son sus expectativas trabajando en esta organización?

## LIDERAZGO

### Sentencias

- Los jefes saben gestionar el cambio.
- Confío en que los jefes harán lo correcto.
- Mi jefe directo realmente se preocupa por mi bienestar.
- Mi jefe directo me comunica claramente sus expectativas sobre mi desempeño.
- Mi jefe directo fomenta el trabajo en equipo.
- Mi jefe me brinda regularmente feedback que me ayuda a obtener mejores resultados.
- Mi jefe muestra apertura para que le pueda brindar feedback honesto.
- La gerencia muestra comprender nuestras experiencias.
- Mi jefe directo demuestra interés y se esfuerza en desarrollar acciones para la mejora del clima.

### Encabezado

### PREGUNTA DEMOGRÁFICA

### Posibles opciones de respuesta

|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| Lider -<br>inspiración   | ¿Cómo calificaría la capacidad de tu jefe para inspirar y motivar a su equipo?   | Excelente, Buena, Regular, Mala, Muy mala   |
| Lider - crítica          | Tu jefe ¿maneja los feedbacks y críticas constructivas en forma efectiva?        | Muy efectivamente, Efectivamente, Neutral, Poco efectivamente, Nada efectivamente |
| Lider -<br>Transparencia | ¿Qué tan transparente es su jefe en la toma de decisiones que afectan al equipo? | Muy transparente, Transparente, Neutral, Poco transparente, Nada transparente.    |

### Preguntas abiertas

- ¿Qué recomendaría a los jefes para mejorar su liderazgo? ¿Y por qué?
- ¿Tiene confianza en la gestión que viene realizando el equipo de RRHH? Si/No ¿por qué?
- Si ocupara un cargo de supervisión ¿Qué haría diferente respecto de la gestión del equipo?

## BIENESTAR

### Sentencias

- Se ayuda a las personas con medidas útiles para promover la salud.
- Los jefes demuestran empatía en relación a nuestras experiencias.
- Se realizan auditorías internas y externas periódicas para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud.
- Se ayuda a las personas con medidas útiles para promover la salud.
- Los trabajadores tienen acceso a servicios de salud ocupacional y bienestar físico y mental.
- Siento seguridad en mi lugar de trabajo.
- Hay suficiente ventilación en el centro de trabajo.
- Hay suficiente iluminación en el centro de trabajo.
- Tengo las herramientas para realizar primeros auxilios (RCP).
- La empresa invierte en el bienestar del personal.
- La empresa mantiene un ambiente de trabajo seguro y cumple con las normativas de seguridad.
- Creo que la organización me proporciona los recursos adecuados para encontrar ayuda para cuidar mi salud mental.
- El programa de beneficios se ajusta a mis necesidades.
- Mi trabajo me permite realizar tareas interesantes y desafiantes.
- La empresa se preocupa por la salud física y mental de sus empleados.
- Siento que puedo manejar la ansiedad y el estrés que me genera la situación que estamos viviendo.
- Siento que logro organizarme bien para poder cumplir con mi trabajo, mi familia y mi equilibrio personal.
- Se brindan oportunidades para la práctica de actividades saludables en el lugar de trabajo.

| Encabezado      | PREGUNTA DEMOGRÁFICA   | Posibles opciones de respuesta   |
|-----------------|--|--|
| Responsabilidad | ¿En su vida personal, sobre quién tiene responsabilidad de cuidado o financiera? | Ninguno, ni niños ni adultos mayores - Niños y adultos mayores - Adultos mayores - Niños |
| Discapacidad    | ¿Sufre algún problema de salud, enfermedad u otra discapacidad físicos,          | Si – No – Prefiero no contestar  |

mentales o emocionales  
crónicos?

### Preguntas abiertas

- ¿Cuál beneficio considera que debemos dar prioridad para los colaboradores? Menciona uno.
- ¿Cuáles son los beneficios que no ofrecemos y le gustaría tener?
- ¿Qué actividades o emprendimientos propios realiza fuera de la jornada laboral?
- Para fomentar la actividad física y el bienestar ¿Qué tipo de beneficios sería importante que ofrecamos?
- En caso de contar con alguna deficiencia de salud ¿quisiera detallarnos cuáles?

## FELXIBILIDAD

### Sentencias

- Tengo la flexibilidad para satisfacer mis necesidades profesionales y personales.
- La flexibilidad laboral es adecuada para equilibrar mi vida personal y profesional.
- La empresa proporciona los recursos adecuados para desempeñar mi trabajo de manera eficiente.
- La empresa ofrece opciones para trabajar desde casa o adaptar los horarios según necesidades personales.
- Aquí las personas cuentan con las herramientas y procesos necesarios para responder a los cambios del negocio.

### Encabezado

### PREGUNTA DEMOGRÁFICA

### Posibles opciones de respuesta

|                      |  |  |
|----------------------|--|--|
| Modalidad de trabajo | ¿Qué tan satisfecho está con la posibilidad de trabajar desde casa cuando lo necesita?   | Muy satisfecho, Satisfecho, Neutral, Insatisfecho, Muy insatisfecho. |
| Cambios de horario   | ¿Cómo evaluarías la flexibilidad de su empresa en cuanto a cambios en su horario de trabajo para atender necesidades personales? | Muy flexible, Flexible, Neutral, Poco flexible, Nada flexible.       |
| Tiempo libre         | ¿Qué tan accesible es la opción de tomar tiempo libre no planificado para emergencias personales en la empresa?                  | Muy accesible, Accesible, Neutral, Poco accesible, Nada accesible.   |

### Preguntas abiertas

- ¿De qué manera considera que su jefe ha sido flexible con tus horarios de trabajo?

## RECURSOS

### Sentencias

- Cuento con las herramientas y procesos necesarios para responder a los cambios del negocio.
- Tenemos claramente definidos los criterios y procedimientos para hacer bien el trabajo.
- En todo momento cuento con las condiciones necesarias para poder hacer bien mi trabajo.
- Los procesos y los trabajos que se realizan cuentan con todos los controles que resultan necesarios para asegurar que son realizados correctamente.

| Encabezado | PREGUNTA DEMOGRÁFICA | Posibles opciones de respuesta |
|------------|----------------------|--------------------------------|
|------------|----------------------|--------------------------------|

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| Instalaciones | ¿Qué tan adecuadas considera que son las instalaciones proporcionadas por la empresa para cumplir con tus responsabilidades? | Muy adecuadas, Adecuadas, Neutras, Poco adecuadas, Nada adecuadas. |
|---------------|--|--|

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| Materiales de trabajo | ¿Qué tan adecuadas considera que es el material o equipo proporcionado por la empresa para cumplir con tus responsabilidades? | Muy adecuadas, Adecuadas, Neutras, Poco adecuadas, Nada adecuadas. |
|-----------------------|---|--|

### Preguntas abiertas

- ¿Qué recursos adicionales considera necesarios para su trabajo?

## CLIENTES

### Sentencias

- Recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos.
- Pensamos con regularidad en la experiencia del cliente para mejorar nuestros procesos laborales y nuestra calidad.
- En esta organización consideramos lo que es importante para nuestros clientes a la hora de tomar decisiones.
- En esta organización entendemos las necesidades de nuestros clientes.
- Nuestro equipo está comprometido en ofrecer un excelente servicio al cliente.
- Recibimos comentarios constructivos de nuestros clientes para mejorar nuestro servicio.

| Encabezado | PREGUNTA DEMOGRÁFICA | Posibles opciones de respuesta |
|------------|----------------------|--------------------------------|
|------------|----------------------|--------------------------------|

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
| Experiencia del cliente | ¿Con qué frecuencia considera la experiencia del cliente al mejorar los procesos y la calidad de tu trabajo? | Nunca, Rara vez, A veces, Frecuentemente, Siempre |
|-------------------------|--|---|

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| Cercanía con clientes | ¿Qué nivel de contacto tiene con los clientes en tu rol actual? | Ningún contacto directo, Contacto ocasional, Contacto frecuente, Interacción diaria |
|-----------------------|---|---|

### Preguntas abiertas

- ¿Qué cambiarías para mejorar la experiencia del cliente?

## PROCESOS

### Sentencias

- Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto facilitando la interacción con otras áreas.
- Los procesos de trabajo son claros y bien definidos.
- El mantenimiento de las instalaciones/infraestructura cumple con las normas y requisitos establecidos.
- El tiempo de respuesta para la solución de problemas técnicos o incidencias es adecuado.
- Los procedimientos de la empresa son revisados periódicamente para asegurar que sigan siendo efectivos.
- La empresa cuenta con un proceso claro para la resolución de conflictos o problemas.
- La documentación de los procedimientos es accesible para todos los empleados.
- El proceso de incorporación para nuevos empleados es claro y estructurado.
- En esta organización buscamos la manera más simple de hacer las cosas.
- En esta organización la toma de decisiones se realiza con la rapidez necesaria.
- Los procesos y los trabajos que se realizan cuentan con todos los controles que resultan necesarios para asegurar que son realizados correctamente.

| Encabezado | PREGUNTA DEMOGRÁFICA | Posibles opciones de respuesta |
|------------|----------------------|--------------------------------|
|------------|----------------------|--------------------------------|

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
| Claridad de los procesos         | ¿Qué tan claros y comprensibles encuentra los procesos laborales que debes seguir?           | Muy claros, Claros, Neutral, Poco claros, Nada claros.    |
| Capacitación- procesos laborales | ¿Cómo calificaría la formación que recibiste sobre los procedimientos laborales?             | Excelente, Buena, Regular, Mala, Muy mala.                |
| Involucramiento en los procesos  | ¿Cómo cree que los procedimientos laborales impactan en la calidad del trabajo que realizas? | Muy positivamente, Positivamente, Neutral, Negativamente, |

Muy  
negativamente.

### Preguntas abiertas

- En base a tu experiencia diaria en tu Área, sugiere tres acciones para mejorar el Clima Laboral.
- ¿Qué sugerencias tienes para mejorar nuestros procesos?
- ¿Cómo podríamos mejorar la implementación de nuestros procedimientos?