

RECURSO GRATUITO PARA EQUIPOS

Kit editable para evaluar el clima laboral

Encuesta descriptiva, matriz de indicadores, ejemplo de diagnóstico y plan de acción

Qué es este material

Un punto de partida editable para escuchar al equipo y ordenar hallazgos. No es un test psicométrico validado, no entrega un diagnóstico clínico y no reemplaza la evaluación oficial de riesgos psicosociales CEAL-SM/SUSESO en Chile.

Contenido del kit

- Encuesta original de 24 afirmaciones y 3 preguntas abiertas.
- Hoja de tabulación con indicadores descriptivos y fórmulas simples.
- Ejemplo ficticio de diagnóstico de clima laboral.
- Plantilla de informe y plan de acción con responsables y seguimiento.
- Guía para decidir cuándo usar el método oficial CEAL-SM/SUSESO.

Antes de aplicarla

1. Define una pregunta de gestión concreta. Por ejemplo: ¿qué obstáculo está afectando más el trabajo cotidiano?
2. Explica quién recibirá los datos, para qué se usarán y cuándo se informarán los resultados.
3. No solicites nombres, correos ni datos que permitan reconocer a una persona. Evita reportar subgrupos pequeños.
4. Compromete una fecha de devolución y al menos una acción posterior. Medir sin responder deteriora la confianza.

1. Encuesta descriptiva de clima laboral

Objetivo: obtener una fotografía interna de percepciones sobre el trabajo. Responde pensando en los últimos tres meses.

Escala de respuesta

1 = Muy en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Muy de acuerdo | N/A = No aplica o no tengo información.

Comunicación y participación

Afirmación	1	2	3	4	5	N/A
1. Recibo la información necesaria para hacer bien mi trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Los cambios que afectan mi trabajo se explican con suficiente anticipación.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Puedo expresar desacuerdos o preocupaciones sin temor a represalias.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Las sugerencias del equipo reciben una respuesta, aunque no siempre se implementen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Liderazgo y claridad

Afirmación	1	2	3	4	5	N/A
5. Los objetivos de mi trabajo son claros.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sé qué decisiones me corresponden y cuáles debo escalar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Mi jefatura trata a las personas con respeto, incluso bajo presión.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Las decisiones que afectan al equipo se explican de forma coherente.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trabajo en equipo y apoyo

Afirmación	1	2	3	4	5	N/A
9. Cuando surge una carga inesperada, el equipo se organiza para ayudarse.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Los conflictos se abordan antes de que se vuelvan personales.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Siento que formo parte de un equipo con objetivos compartidos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Puedo pedir ayuda sin que eso sea interpretado como falta de capacidad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Reconocimiento y desarrollo

Afirmación	1	2	3	4	5	N/A
13. El trabajo bien hecho recibe reconocimiento concreto.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Tengo oportunidades realistas de aprender o desarrollar habilidades.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. La retroalimentación que recibo me ayuda a mejorar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Las oportunidades de crecimiento se asignan con criterios comprensibles.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Carga de trabajo y equilibrio

Afirmación	1	2	3	4	5	N/A
17. La carga habitual puede completarse dentro de la jornada normal.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Las prioridades se ajustan cuando aparecen nuevas demandas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Puedo desconectarme del trabajo fuera de mi horario habitual.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Cuento con recursos y dotación suficientes para las tareas prioritarias.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Confianza, justicia y seguridad

Afirmación	1	2	3	4	5	N/A
21. La distribución del trabajo se percibe como justa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. La información entregada por la organización es confiable.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Los errores se analizan para aprender, sin humillar a quien los cometió.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Conozco un canal seguro para informar violencia, acoso o trato denigrante.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Preguntas abiertas

¿Qué práctica del equipo deberíamos conservar porque funciona bien?

¿Qué cambio concreto facilitaría más tu trabajo durante los próximos tres meses?

¿Hay algún riesgo, conflicto o situación de trato que necesite atención prioritaria?

2. Cómo tabular sin inventar un diagnóstico

Esta encuesta sirve para comparar percepciones dentro de la misma organización. No tiene baremos externos ni puntos de corte clínicos. Evita llamar “alto riesgo” o “bajo riesgo” a un promedio obtenido con esta plantilla.

Indicadores recomendados

Indicador	Cálculo	Cómo usarlo
Tasa de respuesta	Respuestas válidas / personas invitadas x 100	Mide cobertura. No demuestra representatividad por sí sola.
Promedio por dimensión	Suma de respuestas 1 a 5 / respuestas válidas	Compara áreas o mediciones internas, con cautela.
Respuestas favorables	Porcentaje de respuestas 4 o 5	Muestra la proporción que percibe esa práctica de forma positiva.
Respuestas desfavorables	Porcentaje de respuestas 1 o 2	Ayuda a detectar dónde conviene preguntar qué está ocurriendo.
Dispersión	Rango o desviación de respuestas	Una media aceptable puede esconder experiencias muy distintas.
Temas abiertos	Agrupar comentarios por tema, sin identificar personas	Aporta contexto. No publiques citas que permitan reconocer a alguien.

Hoja de resultados

Dimensión	Promedio	Favorables	Desfavorables	Hallazgo breve
Comunicación y participación	_____	_____ %	_____ %	_____
Liderazgo y claridad	_____	_____ %	_____ %	_____
Trabajo en equipo y apoyo	_____	_____ %	_____ %	_____
Reconocimiento y desarrollo	_____	_____ %	_____ %	_____
Carga de trabajo y equilibrio	_____	_____ %	_____ %	_____
Confianza, justicia y seguridad	_____	_____ %	_____ %	_____

Regla de privacidad

No segmentes resultados cuando el cruce permita deducir quién respondió. En el método oficial CEAL-SM/SUSESO, las unidades de análisis no deberían tener menos de 26 personas; si tienen menos de 10, existen exigencias adicionales de consentimiento. Esta plantilla no hereda automáticamente esos criterios ni reemplaza el manual oficial.

3. Diagnóstico de clima laboral: ejemplo ficticio

Ejemplo, no benchmark
Empresa Horizonte invitó a 60 personas y recibió 42 respuestas válidas (70%). Los valores siguientes son ficticios y solo muestran cómo redactar un informe.

Dimensión	Promedio	Favorables	Desfavorables	Lectura
Comunicación y participación	3,6	62%	18%	Los cambios se informan, pero las sugerencias no siempre reciben respuesta.
Liderazgo y claridad	3,2	48%	29%	Objetivos claros; decisiones poco explicadas en dos áreas.
Trabajo en equipo y apoyo	3,9	74%	11%	Principal fortaleza. Apoyo alto ante cargas inesperadas.
Reconocimiento y desarrollo	2,9	39%	36%	Falta retroalimentación y criterios visibles para oportunidades.
Carga de trabajo y equilibrio	2,6	31%	47%	Prioridad 1. Horas extra y cambios de prioridad frecuentes.
Confianza, justicia y seguridad	3,1	45%	30%	Canal de reporte poco conocido y dudas sobre distribución del trabajo.

Síntesis ejecutiva del ejemplo

El equipo conserva una base de apoyo entre pares, pero la carga de trabajo, el reconocimiento y la confianza en los procedimientos necesitan atención. La encuesta no permite atribuir causas. Los comentarios abiertos y dos grupos de conversación deben aclarar qué procesos generan horas extra, cómo se comunican las prioridades y por qué el canal de reporte es poco conocido.

La prioridad inicial no sería un taller de bienestar aislado. Primero conviene revisar la organización del trabajo con participación del equipo. La evidencia disponible muestra que las intervenciones organizacionales funcionan mejor cuando la participación es activa, responden a necesidades reales y consideran el contexto del centro de trabajo (Sakuraya et al., 2026).

Plan de acción del ejemplo

Prioridad	Acción	Responsable	Plazo	Indicador
Carga y prioridades	Reunión semanal de 20 minutos para repriorizar y retirar tareas cuando entra una urgencia.	Jefaturas de área	30 días	Horas extra y pregunta 18
Reconocimiento	Acuerdo de retroalimentación mensual con ejemplos observables y próximos pasos.	Personas + jefaturas	60 días	Preguntas 13 y 15
Canal seguro	Comunicar el canal, responsables, plazos de respuesta y resguardo de confidencialidad.	RR. HH. / Prevención	15 días	Pregunta 24 + conocimiento del canal

4. Plantilla de informe de diagnóstico

1. Ficha técnica

Organización, centro o área, fechas de aplicación, personas invitadas, respuestas válidas, tasa de respuesta y responsable de custodia de datos.

Notas: _____

2. Objetivo

Qué decisión o problema de gestión motivó la medición. Evita objetivos vagos como “mejorar el clima”.

Notas: _____

3. Método

Cómo se invitó, cómo se protegió el anonimato, qué instrumento se usó y qué límites tiene. Declara si la encuesta es descriptiva y no validada.

Notas: _____

4. Resultados

Tabla por dimensión, distribución de respuestas, fortalezas, señales de alerta y diferencias relevantes que puedan reportarse sin identificar personas.

Notas: _____

5. Evidencia cualitativa

Temas repetidos en comentarios o grupos de conversación. Resume patrones; no uses citas reconocibles.

Notas: _____

6. Prioridades

Máximo tres prioridades iniciales, justificadas por magnitud, impacto, urgencia y posibilidad de intervención.

Notas: _____

7. Plan de acción

Acción concreta, responsable, recursos, plazo, indicador de seguimiento y fecha de devolución al equipo.

Notas: _____

8. Seguimiento

Fecha de revisión, qué cambió, qué no cambió y si conviene repetir la medición con el mismo cuestionario.

Notas: _____

Matriz de seguimiento

Prioridad	Acción acordada	Responsable	Fecha	Indicador
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

5. Cómo usar CEAL-SM/SUSESO

En Chile, el Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental (CEAL-SM/SUSESO) es el instrumento oficial para identificar y medir factores de riesgo psicosocial laboral. Tiene 88 preguntas y cubre 12 dimensiones: carga de trabajo, exigencias emocionales, desarrollo profesional, reconocimiento y claridad de rol, conflicto de rol, calidad del liderazgo, compañerismo, inseguridad en las condiciones de trabajo, equilibrio trabajo-vida, confianza y justicia organizacional, vulnerabilidad, y violencia y acoso.

Límites que esta plantilla debe respetar

- No llares CEAL-SM/SUSESO a esta encuesta ni uses sus puntajes o semáforos.
- No copies una parte del cuestionario oficial para crear una versión corta. El manual exige usarlo íntegramente; un uso parcial requiere autorización expresa de SUSESO.
- No uses esta plantilla para afirmar que una empresa cumple el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.
- Si necesitas una evaluación oficial, coordina el proceso con el Comité de Aplicación y el organismo administrador correspondiente.
- Protege siempre el anonimato, la confidencialidad y los datos personales. Los resultados describen condiciones organizacionales, no diagnostican a trabajadores individuales.

Acceso oficial

Manual del método y plataforma CEAL-SM/SUSESO: <https://cealsm.suseso.cl/pages/faq> | Manual PDF: https://www.suseso.cl/606/articles-695449_recurso_4.pdf

Fuentes

- Sakuraya, A., Iida, M., Imamura, K., Watanabe, K., Asaoka, H., Ando, E., et al. (2026). Effects of participatory organizational interventions on mental health and work performance: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Occupational Health*, 68, uiag024. <https://doi.org/10.1093/jocuh/uiag024>
- Superintendencia de Seguridad Social. (2024). Manual del método Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental / SUSESO (CEAL-SM/SUSESO). https://www.suseso.cl/606/articles-695449_recurso_4.pdf

Versión 1.0, agosto de 2026. Recurso original para uso interno. Si lo adaptas, conserva el aviso de límites y la referencia al método oficial chileno.