

*Guías técnicas*

EL SURVEY  
FEEDBACK  
COMO ESTRATEGIA  
DE MEJORA  
CONTINUA

PROYECTO EDITORIAL:  
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS  
Y SALUD OCUPACIONAL

Directora  
*Marisa Salanova*



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

*Guías técnicas*

EL SURVEY  
FEEDBACK  
COMO ESTRATEGIA  
DE MEJORA  
CONTINUA

*Esther Gracia Grau*  
*Rosa Grau Gumbau*



EDITORIAL  
SÍNTESIS

Consulte nuestra página web: [www.sintesis.com](http://www.sintesis.com)  
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

© Esther Gracia Grau  
Rosa Grau Gumbau

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid  
Teléfono: 91 593 20 98  
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-995894-8-0  
Depósito Legal: M-40.422-2012

Impreso en España. Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

# Índice

<i>Introducción</i> .....	9
<b>1. Aspectos generales</b> .....	13
1.1. Introducción a la técnica del survey feedback .....	13
1.2. El survey feedback como estrategia de desarrollo organizacional.....	17
1.3. Survey feedback.....	21
1.3.1. Survey feedback y calidad organizacional.....	26
1.3.2. Survey feedback y salud ocupacional.....	29
Cuadro resumen .....	35
Estudio de caso. Parte I .....	36
Preguntas de autoevaluación .....	37
<b>2. El proceso de survey feedback</b> .....	41
2.1. Introducción al proceso de survey feedback .....	41
2.2. Establecimiento de objetivos .....	42
2.3. <i>Survey</i> : la encuesta .....	47
2.3.1. Características de la encuesta .....	48
2.3.2. La logística de la recogida de la información	52

2.3.3. El procesamiento y el análisis de la información .....	55
2.4. Taller de feedback.....	57
2.4.1. Características del feedback .....	57
2.4.2. Transmisión de la información .....	59
2.4.3. Interpretación de la información .....	63
2.5. Planes de acción .....	66
2.6. El consultor externo como facilitador del proceso de survey feedback.....	69
Cuadro resumen .....	73
Estudio de caso. Parte II .....	74
Preguntas de autoevaluación .....	76

<b>3. <i>Protocolo de intervención</i></b> .....	79
3.1. Introducción al protocolo de intervención.....	79
3.2. Criterios de aplicación.....	80
3.2.1. Criterios de aplicación en la fase de establecimiento de objetivos.....	80
3.2.2. Criterios de aplicación en la fase de encuesta .....	81
3.2.3. Criterios de aplicación en la fase de talleres de retroalimentación o feedback workshop .....	82
3.2.4. Criterios de aplicación en la fase de planes de acción .....	84
3.3. Dificultades y recomendaciones.....	86
3.3.1. Dificultades .....	87
3.3.2. Recomendaciones .....	90
3.4. Material para el profesional: herramienta de survey feedback.....	92
Cuadro resumen .....	102
Estudio de caso. Parte III .....	102
Preguntas de autoevaluación .....	105

<i>Claves de respuesta</i> .....	107
<i>Herramienta de survey feedback cumplimentada</i> .....	109
<i>Glosario de términos</i> .....	123
<i>Bibliografía</i> .....	127