

# Manual



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y FELICIDAD



# Índice

## 1. Contexto de la Encuesta de satisfacción y felicidad

- ¿Por qué cambiamos de la encuesta de Comprom15o a la Encuesta de satisfacción y felicidad?
- ¿Qué es la satisfacción y la felicidad para Grupo Salinas?
- Fórmula de satisfacción y felicidad

## 2. ¿Cuáles son las encuestas que se aplicarán?

- IPN + Encuesta de satisfacción y felicidad

## 3. Medición de satisfacción y felicidad

- ¿Qué medimos en la encuesta?
- ¿Cuál es la escala para responder?
- ¿Quiénes recibirán la encuesta?
- ¿Dónde se recibirá la encuesta?
- ¿Cómo se responde la encuesta?

## 4. Resultados de la encuesta

- Confidencialidad de los resultados
- Interpretación de resultados
- Resultados para el colaborador
- Resultados para el formador
- Información adicional para el formador
- Consulta de resultados

## 5. Incidencias de la encuesta

- ¿Qué hacer en caso de...?

## 6. Responsabilidades del formador

- ¿Qué debe y no debe hacer el formador?
- Sistema de consecuencias



# Introducción



En Grupo Salinas nos interesa la satisfacción y felicidad de nuestros colaboradores, por lo que queremos medir estos elementos a través una encuesta innovadora.

El siguiente manual ayudará a los formadores de equipo y a Capital Humano a conocer cuáles son los conceptos clave de la encuesta, los pasos para contestarla y cómo interpretar los resultados.

### ¿Por qué cambiamos de la encuesta de Comprom15o a la Encuesta de satisfacción y felicidad?

Anteriormente se aplicaba la encuesta de **Comprom15o** que evaluaba en qué medida el formador generaba **relaciones significativas con sus colaboradores para lograr un mejor desempeño** a través de las siguientes dimensiones: autoconocimiento, necesidades básicas, formador, trabajo en equipo, relaciones significativas y desarrollo personal y profesional.

Hoy, nos interesa explorar el sentir de los colaboradores por medio de la **Encuesta de satisfacción y felicidad** para poder identificar **en qué medida el colaborador se siente satisfecho y feliz en el entorno que genera el formador**, desencadenando un impacto positivo en la relación con los clientes, fomentando lazos duraderos con éstos.

### Entonces...

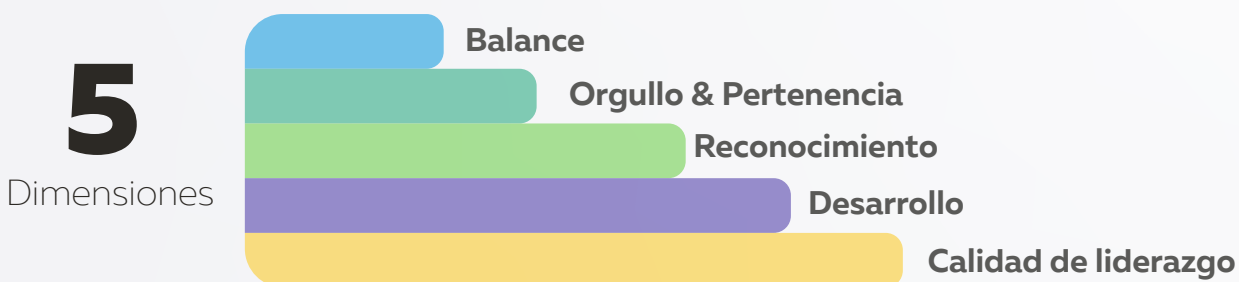
¿Qué es satisfacción y felicidad para Grupo Salinas?



La satisfacción y felicidad es **un estado óptimo en donde si el colaborador aporta actitud positiva + disposición para aprender, y el formador contribuye a generar las condiciones necesarias, las personas lograrán sentirse bien, hacer bien su trabajo y atender mejor al cliente.**

Para alcanzar este estado es necesario que el formador se responsabilice de cambiar las condiciones en favor de lograr la satisfacción y felicidad de su equipo.

El formador en conjunto con su equipo, debe trabajar en las **siguientes dimensiones**:



## **Calidad de liderazgo.**

Un formador busca que los colaboradores se sientan respetados; ofrece apoyo en lo personal y profesional; promueve un diálogo abierto con todo el equipo y muestra capacidad para tomar decisiones en favor del logro de objetivos.

## **Desarrollo.**

Un formador ayuda a los colaboradores a valorar la capacitación que reciben y los recursos que la empresa les provee para realizar su trabajo. Demuestran interés por ayudarles a aprovechar sus talentos, desarrollarse y avanzar en su carrera.

## **Reconocimiento.**

Un formador ayuda a los colaboradores a comprender su esquema de compensaciones y ofrece reconocimiento oportuno por el trabajo bien hecho, demostrando ausencia de favoritismo en las decisiones de movimientos o promociones.

## **Orgullo y pertenencia.**

Un formador promueve que los colaboradores se sientan orgullosos de su trabajo, su equipo y de la organización.

## **Balance.**

Un formador cuida que los colaboradores tengan un balance entre lo laboral y lo personal.

# En resumen...

Uniendo todos los elementos anteriores:

Para **Grupo Salinas** la satisfacción y la felicidad de nuestros colaboradores es un círculo virtuoso en el que, las acciones del formador impactan positivamente al colaborador y éste al cliente, logrando su preferencia y fidelización.

## La fórmula... de la satisfacción y felicidad



# ¿Cuáles son las encuestas que se aplicarán?



Al concluir cada trimestre, **los colaboradores de Grupo Salinas recibirán de forma simultánea dos encuestas:**

## IPN

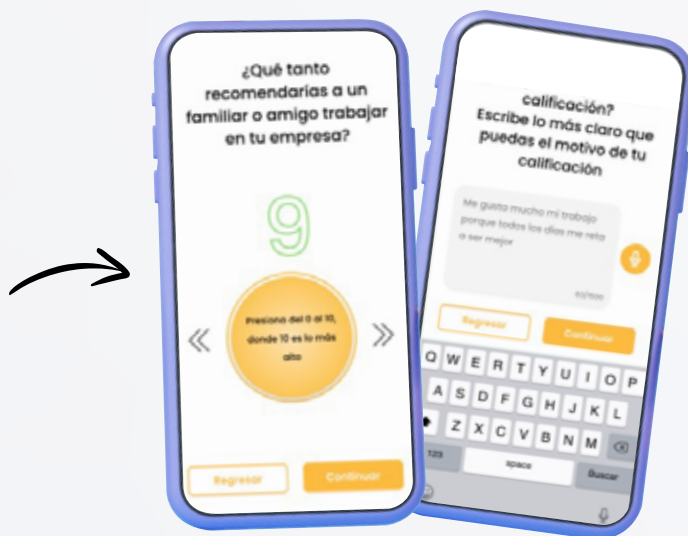
**1. IPN:** Mide la probabilidad de que los colaboradores recomienden la empresa a un amigo o familiar como un lugar para trabajar.

Esta encuesta se responde en una escala de **0 al 10**, dónde **0** significa que definitivamente no la recomiendan y **10** que la recomiendan ampliamente.

Sí recomendaría		Neutral		No recomendaría						
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

Para responderla aparecerá un botón que al pulsarlo **incrementa la calificación y en caso de querer otorgar una calificación menor se debe utilizar la flecha del lado izquierdo.**

Adicional aparecerá una pregunta para explicar los motivos de la calificación otorgada.



**2. Encuesta de satisfacción y felicidad:** Evalúa la medida en la que el formador contribuye a generar las condiciones necesarias para que el colaborador se sienta satisfecho y feliz en el trabajo.

**Los detalles de la encuesta se abordarán en las siguientes secciones.**

## ¿Cómo se mide la satisfacción y felicidad?

Las **5 dimensiones** que generan satisfacción y felicidad, serán evaluadas **a través de las siguientes preguntas:**



### Balance

16. El tiempo que dedico a mi trabajo no afecta mis actividades personales.
15. Cuando pienso en ir a trabajar no me siento estresado o poco motivado.

### Orgullo & Pertenencia

14. Los compañeros de mi equipo están comprometidos a realizar un excelente trabajo.
13. Estoy seguro que trabajo en una empresa líder en México.
12. Quiero trabajar muchos años en mi empresa.

### Reconocimiento

11. Me pagan adecuadamente por mis resultados y el trabajo que realizo día a día.
10. En mi empresa las promociones o movimientos se dan solamente a las personas que lo merecen.
9. Me siento valorado en mi equipo de trabajo.

### Desarrollo

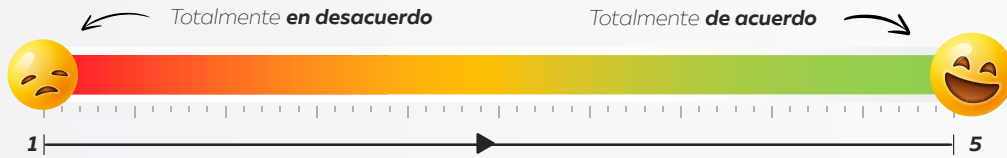
8. Cuento con toda la información, herramientas o el equipo necesario para hacer mi trabajo.
7. En mi trabajo tengo oportunidad de aplicar mis talentos; es decir, aquello para lo que soy muy bueno.
6. La capacitación que recibo me sirve para hacer mejor mi trabajo.

### Calidad de liderazgo

5. Tengo conversaciones suficientes con mi formador que me ayudan a mejorar en mi trabajo.
4. Puedo expresar mi opinión sobre cualquier tema sin miedo a represalias.
3. Mi formador tiene disponibilidad de ayudarme cuando tengo un problema personal o laboral.
2. Confío en las decisiones de mi formador y aprendo de él.
1. Si pudiera elegir, seguiría a mi formador de equipo en otro proyecto porque es inteligente, tiene capacidad para comunicar y desarrollar a su equipo.



La escala para responder la Encuesta de satisfacción y felicidad va del 1 a 5, dónde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.



## ¿Quiénes recibirán la encuesta?

Los colaboradores que recibirán trimestralmente la encuesta deberán tener una antigüedad mayor a mes y medio al día del lanzamiento.

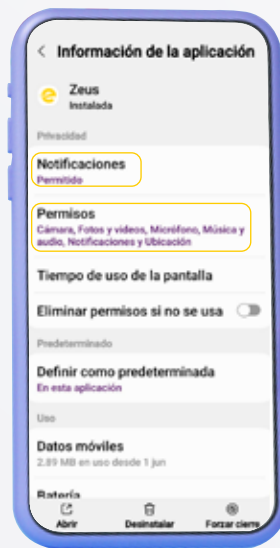
Criterios adicionales de elegibilidad son definidos por **Talento Central**.



### Para poder contestarla se debe:

1

Validar que se tiene la **versión más actualizada de Zeus**.

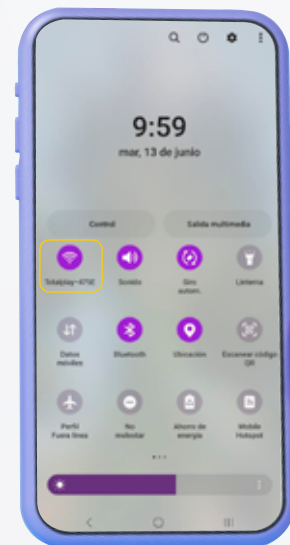


2

Otorgar permisos a Zeus de: Micrófono + Ubicación + Multimedia + Notificaciones.

3

Tener conexión **WiFi estable**.



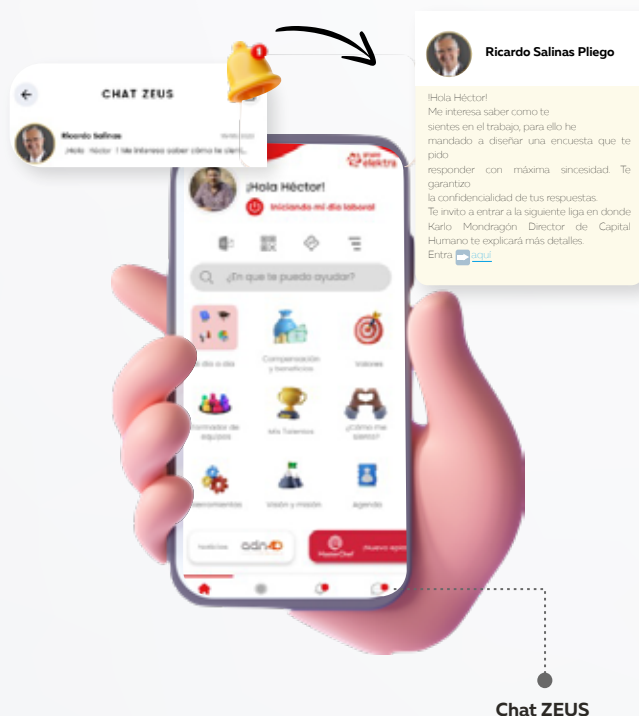
**Considerar 10 a 15 minutos para responder**, ya que, una vez iniciada la encuesta, no será posible pausarla. En caso de interrumpir la aplicación, se deberá comenzar desde cero.

La encuesta está diseñada para que el colaborador, además de responder las preguntas, pueda compartir comentarios sobre aquello que le impacta en su satisfacción y felicidad en el trabajo. Se pide no responder de forma directa el mensaje enviado por el líder en **chat ZEUS**.

## ¿Dónde se recibirá la encuesta?

Los colaboradores al concluir cada trimestre:

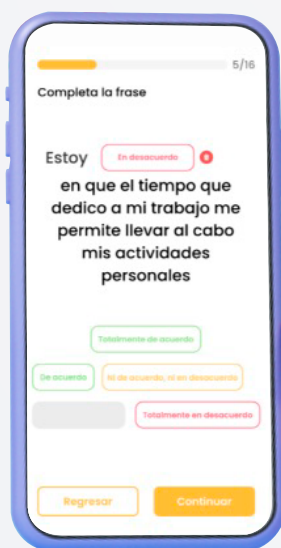
1. Recibirán una **notificación push de ZEUS** que indica el lanzamiento de la encuesta.
2. Al pulsar la notificación se desplegará un **vídeo introductorio**.
3. Finalizando el vídeo, en el **chat ZEUS** habrá un mensaje de un líder de la organización que contiene una liga para contestar la **encuesta**.



## ¿Cómo se responde la encuesta?

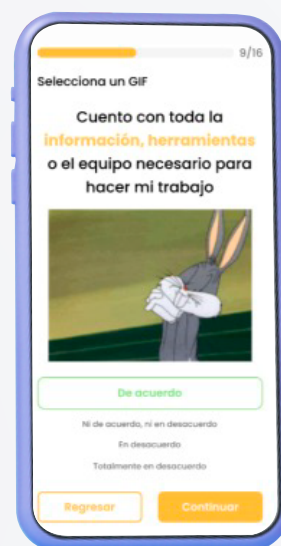
A lo largo de la encuesta existen **tres mecánicas** para responder a las preguntas:

- 1 **Deslizar** hacia el lado derecho la respuesta seleccionada (la cual se marcará con una palomita)



- 2 Elegir la respuesta para **completar** la frase.

- 3 Responder a la pregunta con el **GIF** que mejor describa la opinión del colaborador.



## Confidencialidad de los resultados

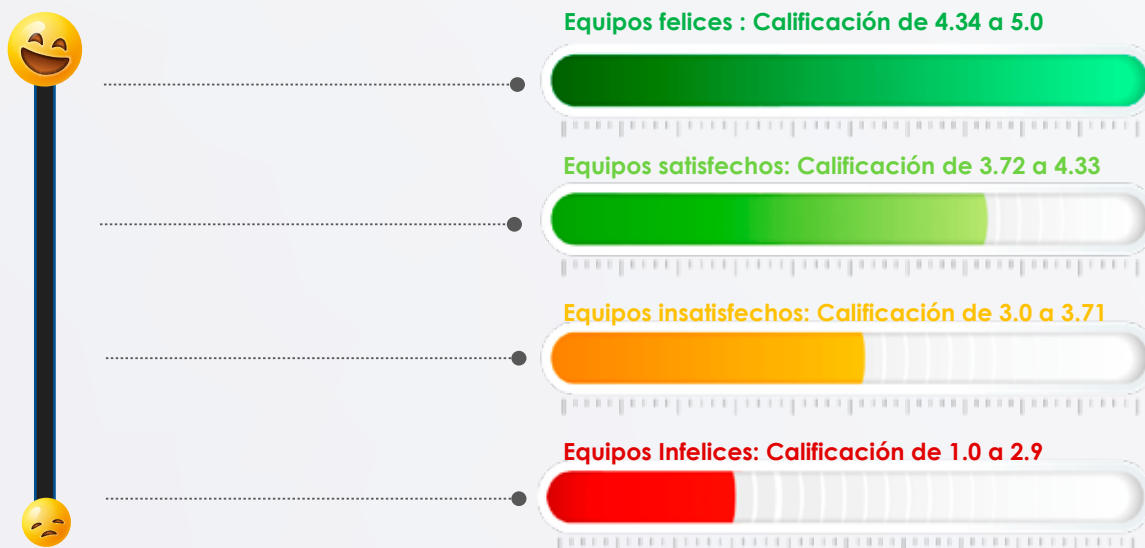
Para Grupo Salinas es importante que los colaboradores se sientan con la libertad de expresar sobre todo aquello que impacte su satisfacción y felicidad en el trabajo, por lo cual, la confidencialidad de los resultados de la encuesta es fundamental.



Las respuestas individuales proporcionadas en la encuesta son estrictamente confidenciales, y solo se mostrarán los **resultados agrupados por equipo, siempre y cuando haya cinco o más encuestas respondidas**. UPAX es el único responsable de resguardar la información.

## Interpretación de los resultados

Los resultados de la encuesta se dividen en **cuatro rangos**, mostrando cómo se sienten los equipos en términos de satisfacción y felicidad, respecto al entorno que genera su formador:



## Equipos felices: Calificación de 4.34 a 5.0

Los colaboradores que se sienten felices saben que pueden aprovechar sus talentos pudiendo destacar en lo que hacen. Tienen certeza de que las promociones se dan solamente a quienes las merecen, se sienten valorados dentro de su equipo y consideran que el pago que reciben por su trabajo es el adecuado. Se sienten apoyados por su formador en todos los sentidos, confían en sus decisiones y, por lo mismo, estarían dispuestos a colaborar con él/ella en otros proyectos.

## Equipos satisfechos: Calificación de 3.72 a 4.33

Los colaboradores que se sienten satisfechos opinan que trabajan en una empresa líder y desean permanecer muchos años en la organización. Se sienten apreciados por su equipo de trabajo. Pueden expresar libremente sus opiniones con su formador, lo admiran y consideran que los ha ayudado a mejorar en su trabajo.

## Equipos insatisfechos: Calificación de 3.0 a 3.71

Los colaboradores que se sienten insatisfechos creen que trabajan en una empresa líder, pero se sienten poco motivados de ir a trabajar. Consideran que no tienen las herramientas e información necesaria para realizar su trabajo y que la capacitación que reciben no contribuye de forma suficiente para hacer mejor su trabajo.

## Equipos Infelices: Calificación de 1.0 a 2.9

Los colaboradores que se sienten infelices cuando piensan en su trabajo experimentan estrés o poca motivación. Opinan que no trabajan en una empresa líder y por consecuencia, no desean permanecer muchos años en ella. No perciben apoyo de su formador cuando tienen un problema personal o laboral. No se sienten valorados por su equipo y temen a expresar sus opiniones por miedo a represalias.

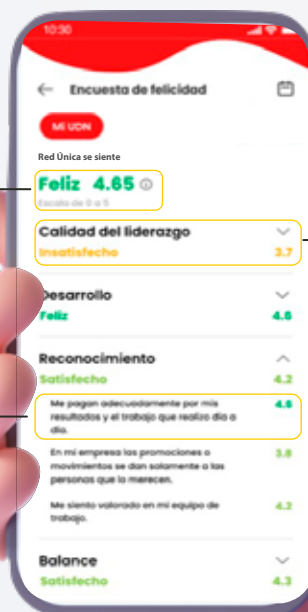
Estas escalas se utilizan para representar los resultados a nivel general, por dimensión y pregunta.

### Información de la escala de medición

Resultado de satisfacción y felicidad correspondiente al apartado que se está revisando (Línea directa, Mi equipo o UDN)

Resultado por pregunta

Resultado de la dimensión



## Resultados para el colaborador



Buscando plena **transparencia** de la encuesta, **todos los colaboradores** podrán **consultar los resultados de la UDN o despacho** al que pertenecen, incluso los que no respondieron la encuesta o ingresaron a la empresa después de la aplicación, siempre y cuando el número de respuestas obtenidas sea igual o mayor a 5.



Este colaborador verá el resultado de toda la Unidad Z.\*

*\*Este resultado considera todas las respuestas de las personas cargadas a esa UDN incluyendo al Director General.*

## Resultados para el formador



Un **formador de equipo** podrá visualizar su resultado individual, calculado **únicamente** por las respuestas obtenidas de su **línea directa**.

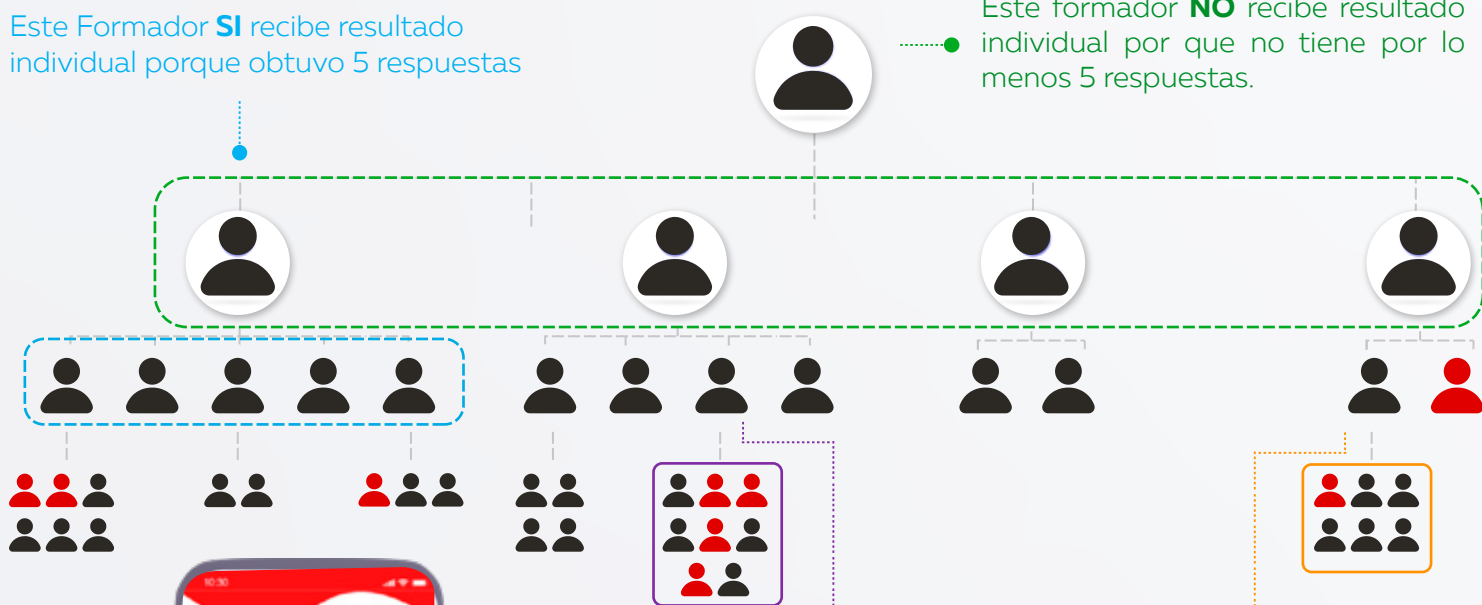
Este resultado **no** incluye la **respuesta** del **formador**.

No podrá visualizar un resultado individual si:

- Le reportan de forma directa menos de 5 personas.
- Obtiene menos de 5 respuestas, independiente del número de reportes directos.

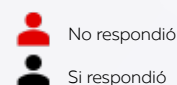
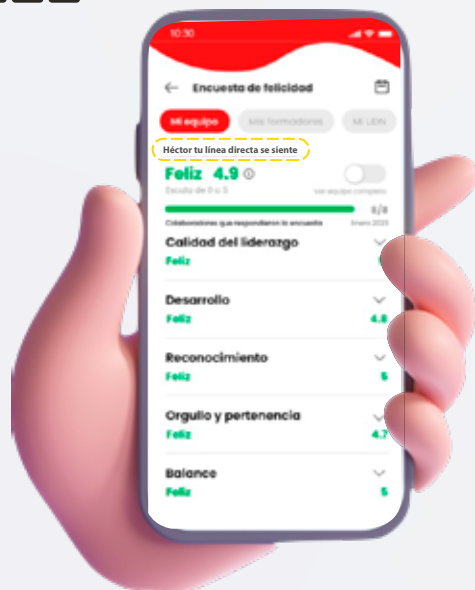
Este Formador **SI** recibe resultado individual porque obtuvo 5 respuestas

Este formador **NO** recibe resultado individual por que no tiene por lo menos 5 respuestas.



Este Formador **NO** recibe resultado individual por que no obtuvo 5 respuestas

Este Formador **SI** recibe resultado individual por que obtuvo 5 respuestas



## Información adicional para el formador

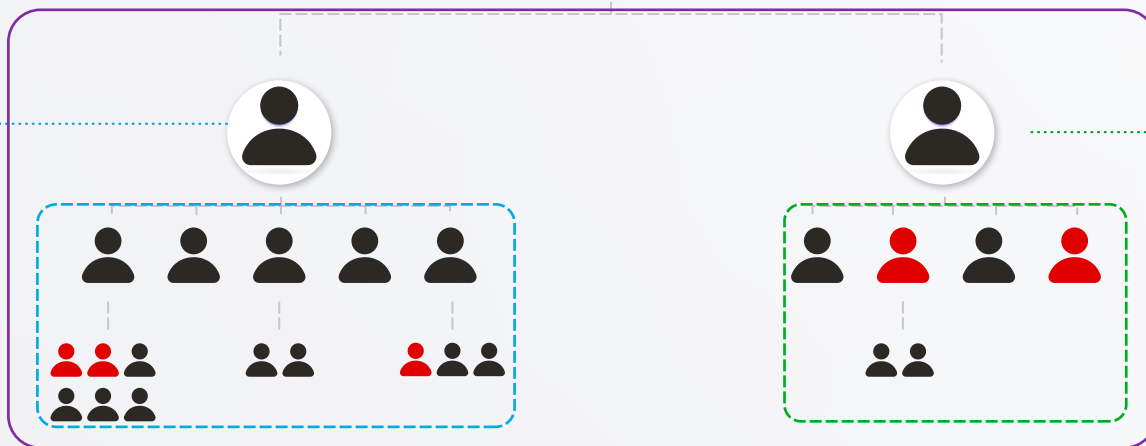
De manera **informativa**, un formador podrá visualizar:

**Resultado del equipo:** Esta es la calificación otorgada por todos los colaboradores que están bajo su jerarquía, es decir, desde su línea directa hasta el último nivel del organigrama a su cargo. Este resultado **no** incluye la **respuesta** del **formador**.

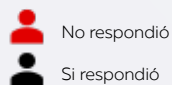
Esta vista se activa habilitando la opción de **“Ver equipo completo”**



Este formador **SI** verá un resultado de equipo porque el total de respuestas bajo su jerarquía **es igual o mayor a 5**.



Este formador **SI** verá un resultado de equipo porque el total de respuestas de los colaboradores bajo su jerarquía **suma más de 5**.



Este formador **NO** verá un resultado de equipo porque el total de respuestas bajo su jerarquía **no es igual o mayor a 5**.

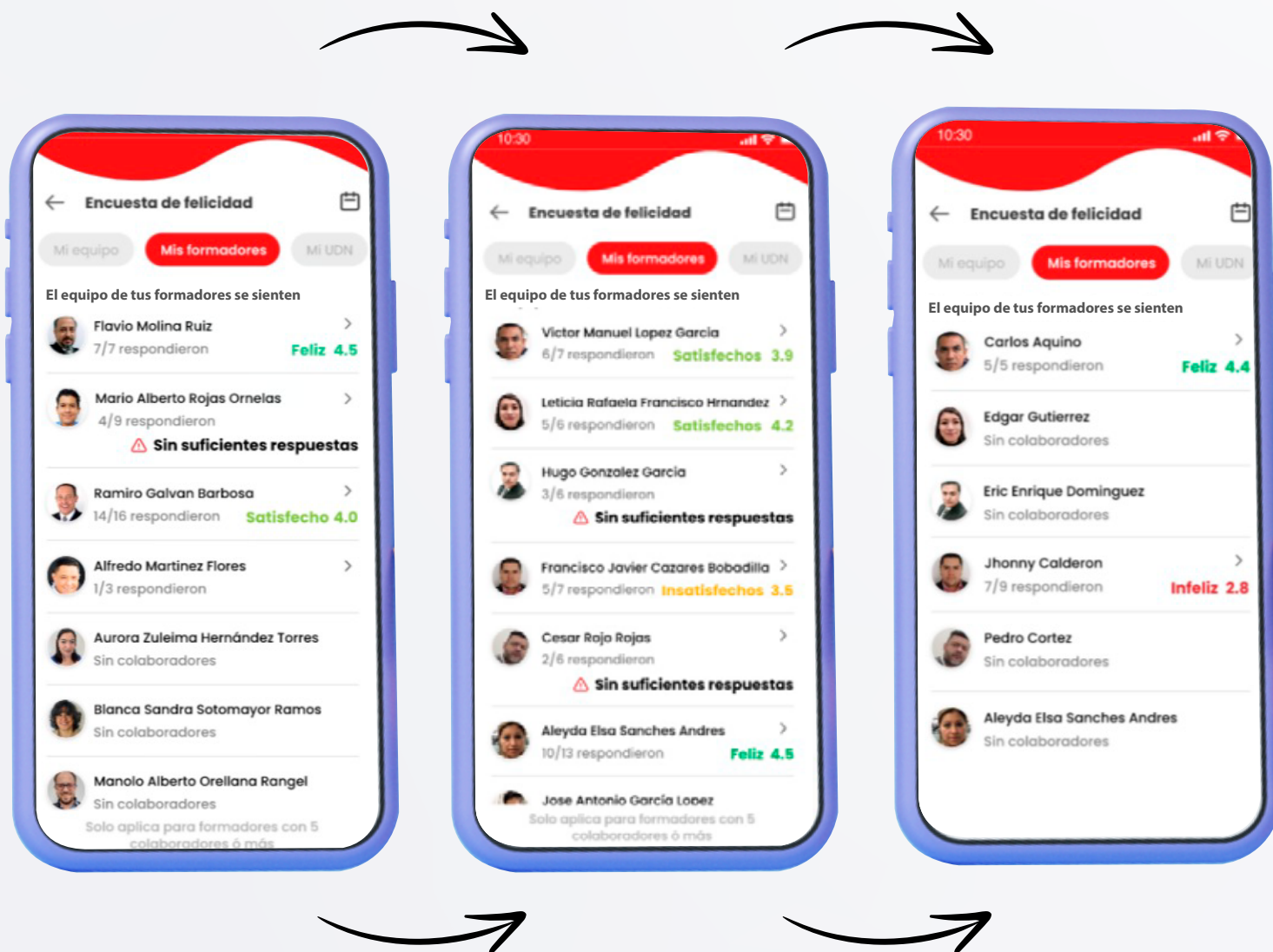


## Información adicional para el formador

### Resultado de "Mis formadores":

Un formador podrá visualizar **el resultado individual de los formadores que están bajo su gestión**, comenzando por los que tiene en su línea directa y pudiendo navegar por todos los formadores que hay en su organigrama.

En caso de que alguno de los formadores no obtenga por lo menos 5 respuestas, se mostrará la leyenda: **"Sin suficientes respuestas"**, esto no impide la visualización de más niveles de formadores en el resto del organigrama.





## Consulta de resultados

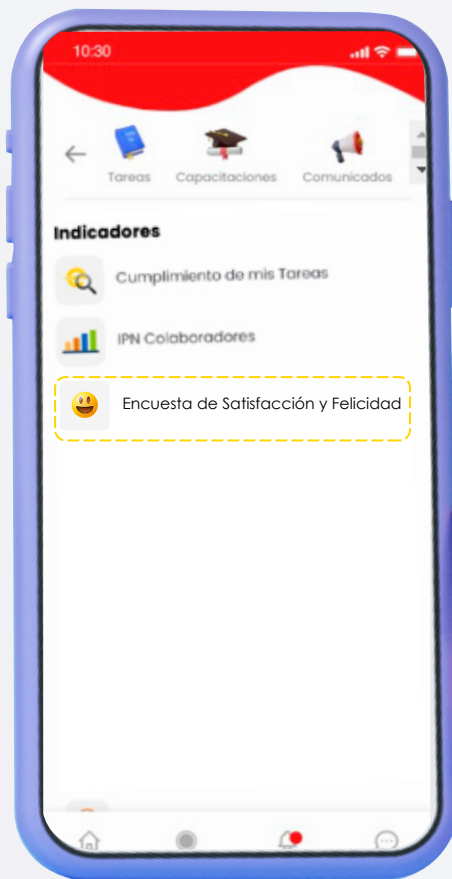
Unas semanas después del cierre de la encuesta, a todos los colaboradores se mostrará una notificación en la pantalla de inicio de ZEUS que, al darle clic, los llevará al apartado de resultados que corresponda.



Otra forma de consultar los resultados es:

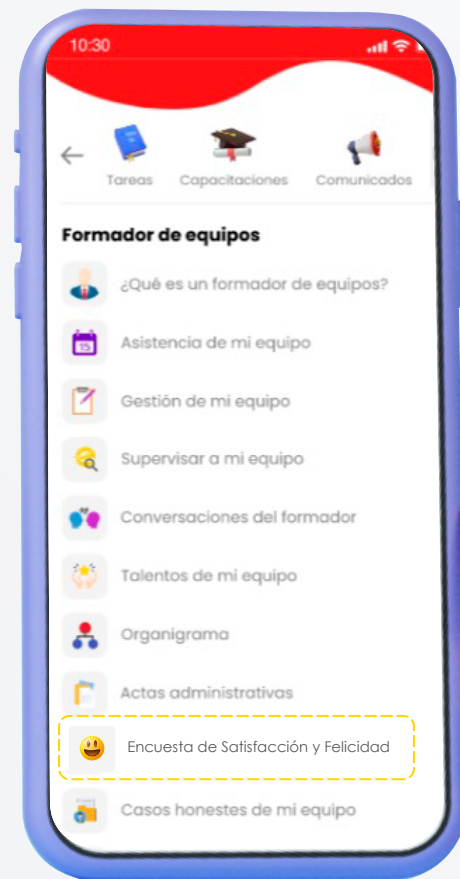
### Colaboradores

Ingresarán en ZEUS al módulo **Indicadores > Encuesta de Satisfacción y felicidad en el trabajo.**



### Formadores

Ingresarán en ZEUS al módulo **Formador de equipo > Satisfacción y felicidad de mi equipo.**



## ¿Qué hacer en caso de...?



A continuación, presentamos **la ruta de acción** en caso de presentarse alguna de las situaciones descritas:

Incidencia	Ejemplos de escenarios	¿Qué hacer?
<b>Problemas / errores en la navegación en Zeus (durante la encuesta o para ver resultados)</b>	No aparece el mensaje de invitación del líder en chat Zeus Al pulsar la liga de la invitación, no abre la encuesta Problemas para navegar en la encuesta Las respuestas de la encuesta no se guardan No se tiene acceso al submódulo de resultados de la encuesta Problemas para navegar por el módulo de resultados de la encuesta	<b>Dirigirse a “Tengo dudas o problemas con Zeus” y elegir el motivo Encuesta de satisfacción y felicidad</b>
<b>Error en los datos</b>	Muestra resultado de una UDN / Despacho al que no corresponde el colaborador La estructura que se muestra en la vista “Mis formadores” no corresponde a la cadena de mando del formador	<b>Notificar a Capital Humano de la UDN / Despacho</b>
<b>Presión indebida durante el proceso de la encuesta</b>	Pretender influir de algún modo en las respuestas del colaborador (sugerir las respuestas deseadas, ofrecer algo a cambio de que el formador obtenga cierta calificación, etc.) Solicitar al colaborador evidencia de que se respondió la encuesta (capturas de pantalla, mostrar pantalla de finalización de la encuesta, etc.)	<b>Seguir protocolo de escalamiento de incidencias</b>
<b>Cuestiones de confidencialidad</b>	Evidencia de que las respuestas individuales no se están manejando con los lineamientos de confidencialidad definidos.	

El **protocolo de escalamiento de incidencias** que debe seguir un colaborador en caso de recibir presión indebida al responder la encuesta o querer presentar una queja sobre cuestiones de confidencialidad es:



## ¿Qué debe y no debe hacer el formador?

El éxito de la Encuesta de satisfacción y felicidad depende en gran medida que el colaborador perciba que el proceso es **confidencial**, que el formador está realmente interesado en **conocer su opinión** y que tiene la intención de **tomar acciones para mejorar** su gestión.

### ¿Qué hacer?

- **Comunicar** a su equipo el objetivo de la encuesta.
- **Difundir** con su equipo que sus respuestas son 100% confidenciales.
- **Fomentar** la participación únicamente recordando la fecha límite para responder.
- **Enfatizar** la importancia de conocer su opinión.
- **Analizar** sus resultados e identificar áreas de mejora para lograr que su equipo se sienta satisfecho y feliz en el trabajo.
- **Contactar** a su generalista de Capital Humano para diseñar un plan de acción en caso de haber obtenido un resultado individual en rangos de insatisfacción o infelicidad.
- **Implementar** acciones para mejorar sus resultados.

### ¿Qué no hacer?

- **Solicitar** evidencia de que se ha respondido la encuesta.
- **Obligar** a que el equipo participe en la encuesta.
- **Influir** implícita o explícitamente en las respuestas.
- **Indagar** con el equipo sobre quién respondió de determinada manera.
- **Tomar** represalias por los resultados obtenidos.

## Sistema de consecuencias

Con base en los resultados obtenidos, se implementarán las siguientes acciones:



Resultado individual del Formador	Acciones a emprender por el formador	Acciones a emprender por Capital Humano
<b>Equipos felices</b> 4.34 a 5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantener y compartir</b> mejores prácticas con otros formadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitorear</b> a formadores que de manera consecutiva obtengan calificaciones por encima de <b>4.5</b> para asegurar consistencia en los resultados, en caso de identificar puntos de riesgo en la validez de las respuestas obtenidas, notificar al área de Talento Central.</li> <li>• <b>Compartir</b> con formadores de su UDN / Despacho mejores prácticas identificadas en otros formadores que logran resultados en este rango.</li> </ul>
<b>Equipos satisfechos</b> 3.72 a 4.33	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mantener y compartir</b> mejores prácticas con otros formadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compartir</b> con formadores de su UDN / Despacho mejores prácticas identificadas en otros formadores que logran resultados en este rango.</li> </ul>
<b>Equipos insatisfechos</b> 3.0 a 3.71	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar</b> sus resultados e identificar áreas de oportunidad para diseñar acciones de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitorear</b> los resultados e identificar a formadores que en 2 trimestres consecutivos obtuvieron resultados en este rango para ofrecer apoyo en el diseño de acciones de mejora.</li> </ul>
<b>Equipos Infelices</b> 1.0 a 2.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar</b> sus resultados y solicitar de forma inmediata ayuda a Capital Humano para identificar áreas de oportunidad y diseñar acciones de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Monitorear</b> los resultados e identificar a formadores que obtuvieron resultados en este rango para ofrecer apoyo en el diseño de acciones de mejora.</li> </ul>
<b>Responsabilidades adicionales de Capital Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identificar</b> a formadores que por <b>2 trimestres consecutivos</b> obtengan un resultado individual en el rango de <b>Equipos infelices</b> y no hayan mostrado una mejora de por lo menos 0.5 de una aplicación a otra, para canalizados a la Dirección de Capital Humano de su UDN / Despacho y evaluar <b>proceso de desvinculación</b>.</li> <li>• <b>Identificar</b> a formadores que al final del tercer y cuarto trimestre tengan un resultado individual entre los rangos de <b>Equipos insatisfechos o infelices</b>, sin importar si son de manera consecutiva ya que no están mostrando una mejora, para ser canalizados con la Dirección de Capital Humano de su UDN / Despacho.</li> <li>• <b>Identificar</b> formadores que gestionando al mismo equipo en un trimestre obtuvieron calificación en este rango y, en la siguiente aplicación, no obtuvieron un resultado individual para validar la consistencia del proceso. En caso de ser necesario canalizar el caso con el Director de CH de la UDN/Despacho.</li> <li>• <b>Analizar</b> otros indicadores de gestión humana como: rotación, cobertura de plantilla, actas administrativas y Honesteles para identificar patrones en gestión del formador.</li> </ul>	

