

# CAJA DE HERRAMIENTAS

# MÓDULO 6

## Medición de satisfacción en el trabajo

# Clima laboral y satisfacción en el trabajo

El **clima laboral** es un factor determinante para el bienestar de las personas colaboradoras de la organización y tiene una influencia considerable en el éxito de una empresa. Por lo tanto, conocer el ambiente en el que se trabaja mediante encuestas de clima laboral es esencial.

Una encuesta de clima laboral permite recolectar las opiniones de las\los empleadas\os de una empresa para poder evaluar el grado de satisfacción laboral. Este tipo de encuesta suele referirse al trabajo diario y a su satisfacción para con la empresa, así como a su relación con los superiores.

En general, las encuestas de clima laboral las lleva a cabo el departamento de Recursos Humanos de la empresa, siguiendo los siguientes parámetros:

## **Definición de los objetivos:**

¿Qué información se desea obtener?

Esto resultará de utilidad para la elaboración del cuestionario, como también para poder alinear a los objetivos de la organización y favorecer la transparencia dentro de la empresa.

Una encuesta a los empleados es exitosa cuando considera a toda la planilla de empleados/as y de cuidar del anonimato de las personas respondientes.

### **Preparación del cuestionario:**

Las preguntas se basan en los objetivos de la encuesta, tanto en lo que respecta al contenido como a la formulación. En el caso de que exista una encuesta anterior, se debe considerar la posibilidad de utilizar las preguntas de la última ronda para la comparación entre los resultados, evaluar la evolución y trabajar en los planes de mejora al recolectar la información. Otro factor importante, es la comprobación previa de que las preguntas sean comprensibles para todos los públicos.

### **Recolección de datos:**

Una vez el cuestionario esté listo, la encuesta puede ser distribuida entre las personas respondientes, dándoles las explicaciones y consejos para completarla correctamente.

### **Evaluación y análisis:**

Una vez finalizada la recolección de todos los cuestionarios, estos deben ser evaluados rápidamente para determinar la situación actual de la empresa. Según la estructura del cuestionario, existen varios métodos adecuados para ello.

Programa de compromiso del empleado.

Temáticas que puede abordar:

- Motivación en el trabajo
- Justicia y equidad
- Formación continua
- Vínculo con líderes
- Bienestar - Flexibilidad
- Compromiso
- Productividad

## Metodología

El Net Promoter Score (NPS®) es una metodología probada para medir la fidelidad de los clientes a través de comentarios de primera mano. El Net Promoter Score es una métrica popular de la experiencia del cliente (tanto interno como externo según la definición de sus preguntas) porque es sencilla, eficaz que brinda parámetros para identificar dolencias y potencialidades en la gestión.

¿Cómo se calcula el Net Promoter Score?

El NPS se calcula haciendo una pregunta inicial en una escala de valoración de 0 a 10. A continuación, las valoraciones acumuladas se califican como un número entre -100 y 100. Este número expresa cómo perciben a la empresa.



**La fórmula NPS**

Su puntuación numérica de NPS es el porcentaje de promotores **menos** el porcentaje de detractores.

$$71 - 14 = 57$$

# Resultados del Net Promoter Score: Promotores, pasivos y detractores

## PROMOTOR/A

### Puntuación de 9 o 10

*"Me encanta trabajar en la empresa. Es exactamente lo que estaba buscando".*

Suelen ser colaboradores/as fieles, con un gran compromiso por la empresa y recomendarla aún sin que se le pida. Están dispuestos a arriesgar su reputación personal por ello.

## PASIVA/O

### Puntuación de 7 u 8

*"Es un buen lugar para trabajar. Tuve algunas recomendaciones respecto a mi líder".*

Es probable que una persona pasiva esté conforme con uno o varios aspectos de la organización, pero se sienta feliz en ella. Puede que lo mencione en el contexto adecuado, pero es poco probable que recomiende personalmente como la mejor empresa para trabajar.

## DETRACTORA/O

### Puntuación de 6 o menos

*"Es un ambiente hostil para trabajar. Realicé una denuncia y no tuve respuesta al respecto, todo sigue igual".*

Un/a detractor/a aprovechará proactivamente cualquier oportunidad para compartir su mala experiencia. Suelen hablar más alto que los promotores y pueden tener un impacto muy negativo en la cultura organizacional.

## Indicadores de gestión

Un resultado que puede considerarse positivo corresponde a un valor mayor o igual a 80 %.

**NOSOTRAS EN EL ECOSISTEMA EMPRESARIAL**

**TEA WEEB**  
ECOSISTEMA TRANSFORMATIVO EN GÉNERO  
PARA EL EMPODERAMIENTO ECONÓMICO DE MUJERES EN BOLIVIA



Este proyecto TEA WEEB recibe el apoyo financiero del Gobierno de Canadá, por medio del Ministerio de Asuntos Globales de Canadá.

