

**Manual**



**ENCUESTA  
DE SATISFACCIÓN  
Y FELICIDAD**

# Índice

<b>1. Introducción</b> .....	03
<b>2. ¿Qué es satisfacción y felicidad para Grupo Salinas?</b> .....	04
<b>3. ¿Cuáles son las encuestas que se aplicarán?</b> .....	08
<b>4. Medición de satisfacción y felicidad</b>	
¿Quiénes recibirán la encuesta .....	10
¿Dónde se recibirá la encuesta? .....	11
¿Cómo se responde la encuesta? .....	11
<b>5. Resultados de satisfacción y felicidad</b>	
Confidencialidad de los resultados .....	12
Interpretación de los resultados .....	12
Resultados para el colaborador .....	14
Resultados para el formador .....	15
Información adicional para el formador .....	16
Consulta de resultados .....	16
<b>6. Incidencias ¿Qué hacer en caso de...?</b> .....	17
<b>7. ¿Qué debe y no debe hacer el formador?</b> .....	18



---

# 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.

## ¿Qué es satisfacción y felicidad para Grupo Salinas?

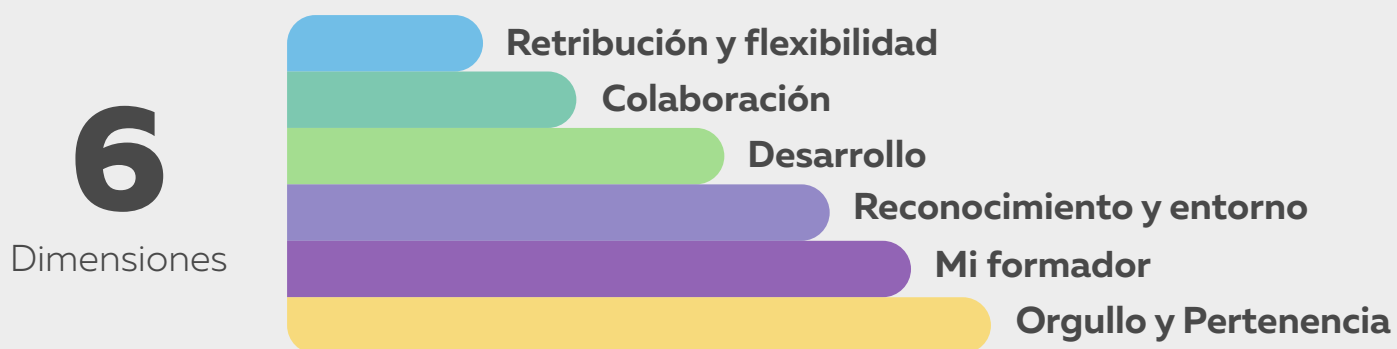
La satisfacción y felicidad es **un estado óptimo en donde si el colaborador aporta actitud positiva + disposición para aprender, y el formador contribuye a generar las condiciones necesarias, las personas lograrán sentirse bien, hacer bien su trabajo y atender mejor al cliente.**

Para alcanzar este estado el formador de equipo genera las condiciones en favor de lograr la satisfacción y la felicidad de su equipo.



# Encuesta de satisfacción y felicidad

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



## La base: Orgullo y Pertenencia

Los resultados del piloto muestran que, hoy, la experiencia laboral inicia en una dimensión identitaria: la necesidad de sentirse orgulloso de la empresa, identificado con sus valores y con un vínculo claro entre el trabajo individual y el proyecto organizacional.

Cuando esta base no existe, el resto de las dimensiones (liderazgo, desarrollo o compensación) **pierden capacidad para generar felicidad sostenida**. Por ello, el orgullo ya no aparece como un resultado final, sino como la **condición mínima para que el resto de la experiencia tenga sentido**.

## El segundo nivel: Mi formador

Sobre esta base identitaria se construye el vínculo cotidiano con la organización, representado por la dimensión **Mi formador**.

Esta prueba confirmó que el jefe directo sigue siendo una figura clave en la experiencia laboral: la confianza, la calidad de la comunicación y la percepción de capacidad del formador determinan si el orgullo inicial se traduce en compromiso diario.

# Encuesta de satisfacción y felicidad

## El tercer nivel: Reconocimiento y entorno

Una vez establecido el vínculo con el formador, la atención se desplaza hacia la forma en que la organización **reconoce, valora y coordina el esfuerzo**. Aquí se integra la percepción de justicia, meritocracia y reconocimiento al buen desempeño. La felicidad se ve influida por la claridad de reglas, la ausencia de favoritismos y la sensación de que el esfuerzo individual es visible y valorado. Este nivel actúa como un **punto entre la experiencia personal y la estructura organizacional**.

## El cuarto nivel: Desarrollo

En un contexto donde el vínculo con la empresa ya está establecido, el colaborador evalúa si puede **crecer, desarrollarse y aprovechar sus capacidades**. Esta dimensión refleja la expectativa de progreso profesional y aprendizaje continuo. Descubrimos que esta dimensión cobra relevancia una vez que existe pertenencia y reconocimiento; antes de eso, el desarrollo pierde atractivo como motivador de felicidad.

## El quinto nivel: Colaboración

Agrupamos los elementos que permiten al colaborador **ejecutar bien su trabajo**: información, recursos, claridad de objetivos y posibilidad de expresar su opinión.

En Felicidad 2.0, estos factores no desaparecen, pero se entienden como **habilitadores operativos**: son necesarios para sostener el desempeño, aunque por sí solos ya no detonan felicidad si no existe un vínculo previo con la empresa.

## La cúspide: Retribución y flexibilidad

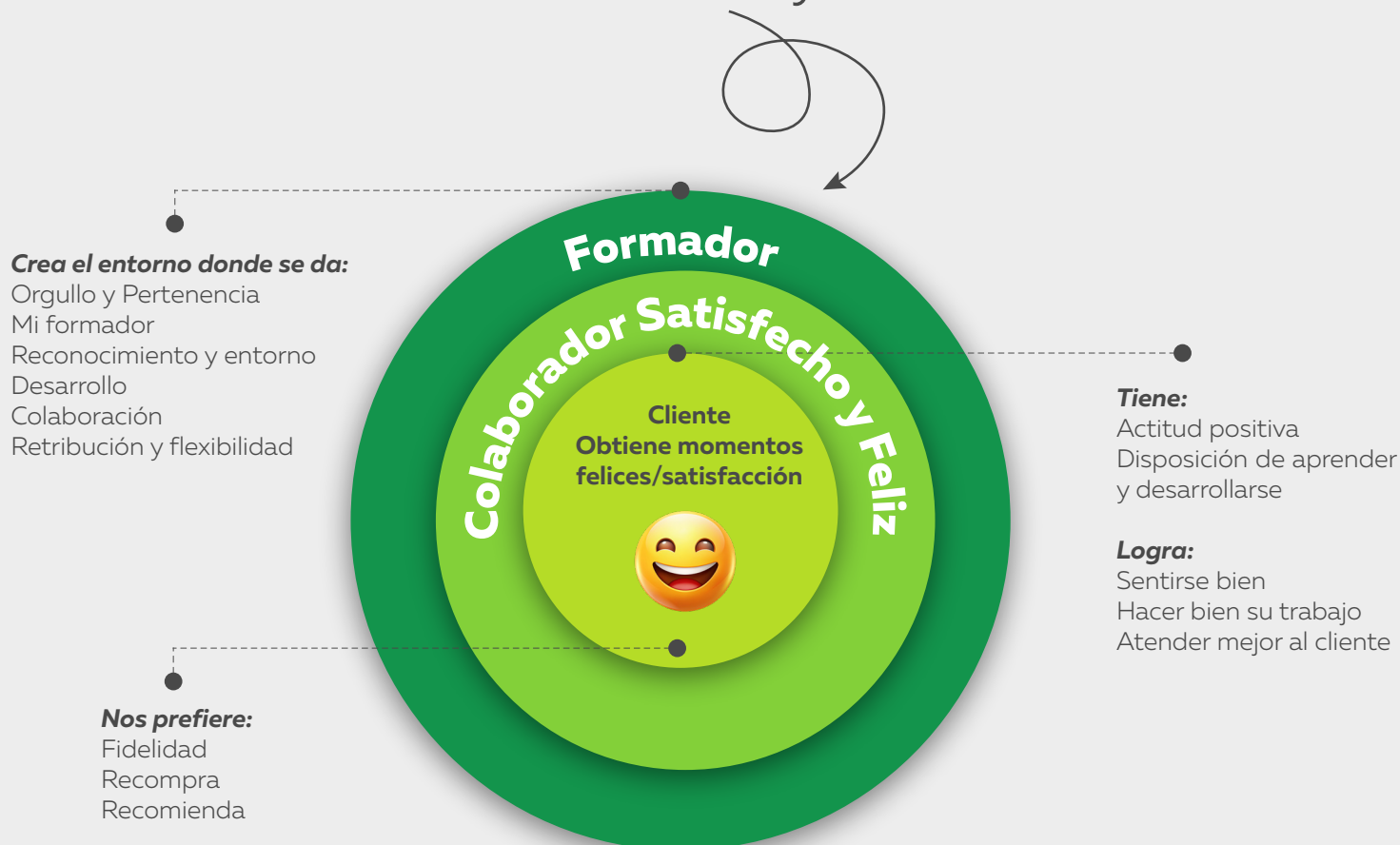
Se posicionan en la parte superior de la pirámide. Hoy operan principalmente como **factores de permanencia y estabilidad**. La compensación justa y el equilibrio vida-trabajo son indispensables para evitar insatisfacción, y son elementos que consolidan una experiencia positiva previamente construida.

## 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?

Se aplican dos encuestas con enfoques distintos: el IPN mide la percepción sobre la empresa, mientras que Satisfacción y Felicidad evalúa el liderazgo y las condiciones organizacionales.

# IPN

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

La valoración se realiza en una escala numérica de 0 a 10 puntos, donde 0 significa que "definitivamente no la recomendaría" y 10 que "la recomendaría ampliamente".

**Detractores**  
0-6

**Pasivos**  
7-8

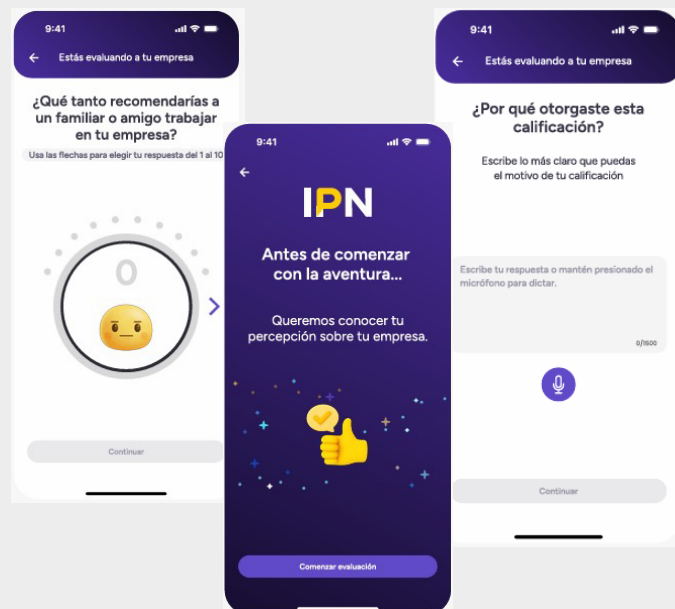
**Promotores**  
9-10



$$\% \text{ IPN} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

En la primer pregunta para responder aparecen flechas para aumentar o disminuir la calificación.

Además, aparecerá una pregunta para detallar los motivos de su puntuación; puede completarla escribiendo o usando el dictado por voz.



# Medición de satisfacción y felicidad

## 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.

Esta medición abarca seis dimensiones clave que generan satisfacción y felicidad; las mismas serán evaluadas mediante las siguientes preguntas:

### RETRIBUCIÓN Y FLEXIBILIDAD

1. La empresa cuida que yo esté bien como persona, en mi entorno laboral.
2. Mi compensación total es adecuada por mis resultados y el trabajo que realizo día a día.
3. El tiempo que dedico a mi trabajo no afecta mis actividades personales.

### COLABORACIÓN

4. Tengo acceso a la información y comunicación en mi área que me permiten trabajar de manera efectiva y colaborativa.
5. Las áreas y personas colaboran de manera efectiva para ayudar a que la empresa tenga más éxito.

### DESARROLLO

6. En mis funciones se aprovechan bien mis talentos.
7. En mi empresa las promociones o movimientos se dan solamente a las personas que lo merecen.
8. Siento que tengo oportunidades reales de desarrollo, crecimiento y aprendizaje profesional dentro de la empresa.

### RECONOCIMIENTO Y ENTORNO

9. En mi empresa se reconocen los logros y nos hacen sentir valorados.
10. Dentro de mi empresa hay personas que me inspiran y hacen un buen trabajo al planear las estrategias y aportan valor.
11. Puedo expresar mi opinión sobre cualquier tema sin miedo a represalias.

### MI FORMADOR

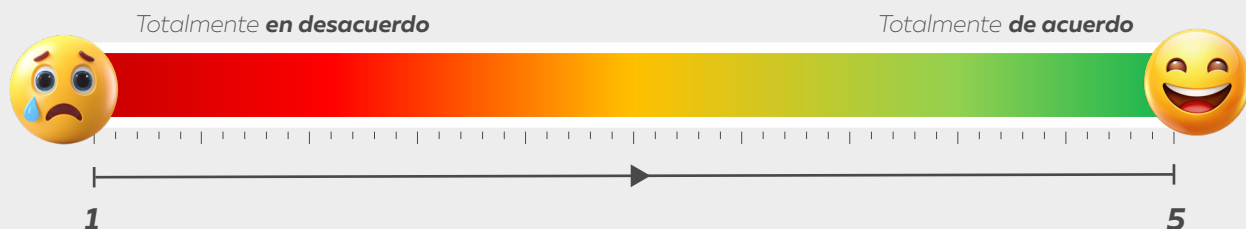
12. Confío en las decisiones de mi formador y aprendo de él.
13. Recibo retroalimentación útil, suficiente y con seguimiento por parte de mi formador.
14. Si pudiera elegir, seguiría a mi formador de equipo en otro proyecto porque es inteligente, tiene capacidad para comunicar y desarrollar su equipo.
15. Mi formador me hace sentir valorado como persona y profesional.
16. Cuento con toda la información, herramientas o el equipo necesario para hacer mi trabajo.

### ORGULLO Y PERTENENCIA

17. El propósito de mi empresa me hace sentir que mi trabajo es importante.
18. Estoy orgulloso(a) de trabajar para esta empresa.

# Medición de satisfacción y felicidad

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.

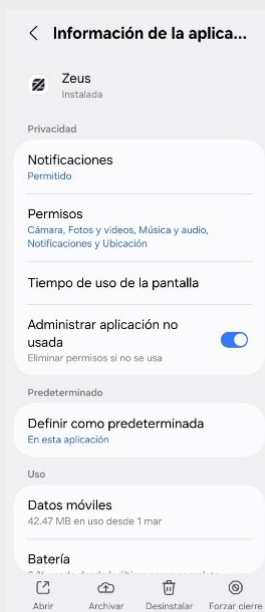


## ¿Quiénes recibirán la encuesta?

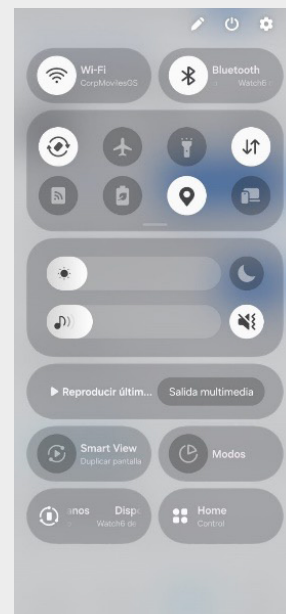
Todos los colaboradores con más de 30 días de antigüedad al momento del lanzamiento.

**Para poder contestarla se debe:**

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



**3** Tener conexión **WiFi estable**.



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

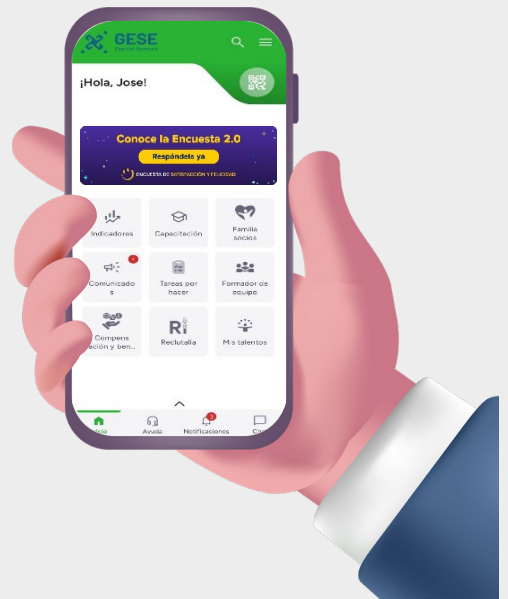
Considera al menos 15 minutos para responder en un entorno adecuado, donde puedas hacerlo con total tranquilidad.

# Medición de satisfacción y felicidad

## ¿Dónde se recibirá la encuesta?

¡Es muy sencillo!

Encontrarás la encuesta directamente en tu **app Zeus** a través de una notificación o en el banner de inicio dentro de la aplicación. Además, si estás navegando en el portal corporativo, solo tienes que escanear el **código QR** con tu móvil para acceder al instante."



## ¿Cómo se responde la encuesta?

¡Contestar es muy sencillo!

Recuerda que **no hay respuestas correctas o incorrectas**, por lo que puedes responder con total libertad y honestidad. Además, ahora podrás identificar fácilmente **qué dimensión estás calificando** en cada momento. Para elegir, solo pulsa tu opción: el color se intensificará y verás una animación confirmando tu selección.



## Confidencialidad de los resultados

En **Grupo Salinas**, valoramos que nuestros colaboradores se expresen con total libertad sobre todo aquello que influye en su satisfacción y felicidad laboral.

Por ello, garantizamos la **confidencialidad absoluta** de tus respuestas: los resultados se presentan únicamente de forma agrupada por equipo (mínimo tres participaciones) para proteger tu identidad. **Grupo UPAX** es el único responsable del resguardo y seguridad de la información.

## Interpretación de los resultados

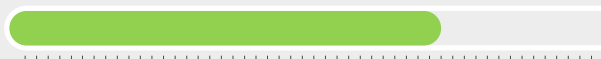
Los resultados de la encuesta se clasifican en cinco categorías: Felices, Satisfechos, Indiferentes, Insatisfechos e Infelices. Estos rangos reflejan el nivel de satisfacción y felicidad de los equipos en relación con el entorno generado por su formador.



**Equipos felices: Calificación de 4.69 a 5.0**



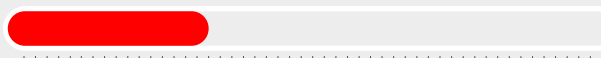
**Equipos satisfechos: Calificación de 4.167 a 4.68**



**Equipos indiferentes: Calificación de 3.88 a 4.166**



**Equipos insatisfechos: Calificación de 3.14 a 3.87**



**Equipos infelices: Calificación de 1.0 a 3.13**



# Resultados de satisfacción y felicidad

## Equipos felices:

Son equipos que viven una experiencia laboral integralmente positiva. Se sienten orgullosos de la empresa, alineados con sus valores y conectados con el propósito organizacional. Reconocen que pueden aplicar sus talentos, desarrollarse, colaborar y recibir reconocimiento justo. El liderazgo –tanto del formador como de la organización– da sentido, dirección y coherencia a su trabajo. La felicidad se traduce en compromiso, alto desempeño y deseo genuino de permanencia.

## Equipos satisfechos:

Son equipos que se sienten identificados con la empresa y valoran positivamente su experiencia laboral. Existe orgullo de pertenecer, reconocimiento al esfuerzo y una relación funcionalmente sólida con el formador. Perciben oportunidades de desarrollo y reglas claras dentro de la organización. La felicidad está presente, aunque aún puede fortalecerse el vínculo emocional profundo y la inspiración que convierte la satisfacción en compromiso pleno.

## Equipos indiferentes:

Este grupo refleja equipos que operan correctamente, pero sin una conexión emocional profunda con la empresa. Cumplen con su trabajo, cuentan con herramientas y claridad suficiente, y mantienen una relación funcional con su formador. Sin embargo, el orgullo y la pertenencia no son un motor activo de la experiencia laboral. La felicidad se vive de forma neutra: no hay insatisfacción evidente, pero tampoco entusiasmo, compromiso o sentido de propósito sostenido.

## Equipos insatisfechos:

Son equipos que reconocen a la empresa como sólida o líder, pero no logran establecer un vínculo emocional con ella. El orgullo de pertenencia es débil o inestable, y el trabajo se vive más como obligación que como proyecto.

Aunque cuentan con ciertas condiciones operativas, se sienten poco motivados y con expectativas no resueltas en términos de liderazgo, reconocimiento o desarrollo. La felicidad no está presente, pero tampoco hay un rechazo total hacia la organización.

## Equipos infelices:

Los colaboradores que forman parte de estos equipos se sienten desconectados de la empresa y de su propósito. No existe orgullo de pertenecer ni identificación con los valores organizacionales. La experiencia laboral se vive con desgaste emocional: perciben falta de apoyo, escaso reconocimiento y dificultades para realizar bien su trabajo. En este contexto, ni el liderazgo, ni el desarrollo, ni la compensación logran generar felicidad sostenida. La permanencia en la empresa no es una expectativa deseada.

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

# Resultados de satisfacción y felicidad

## 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 tres por formador.



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.

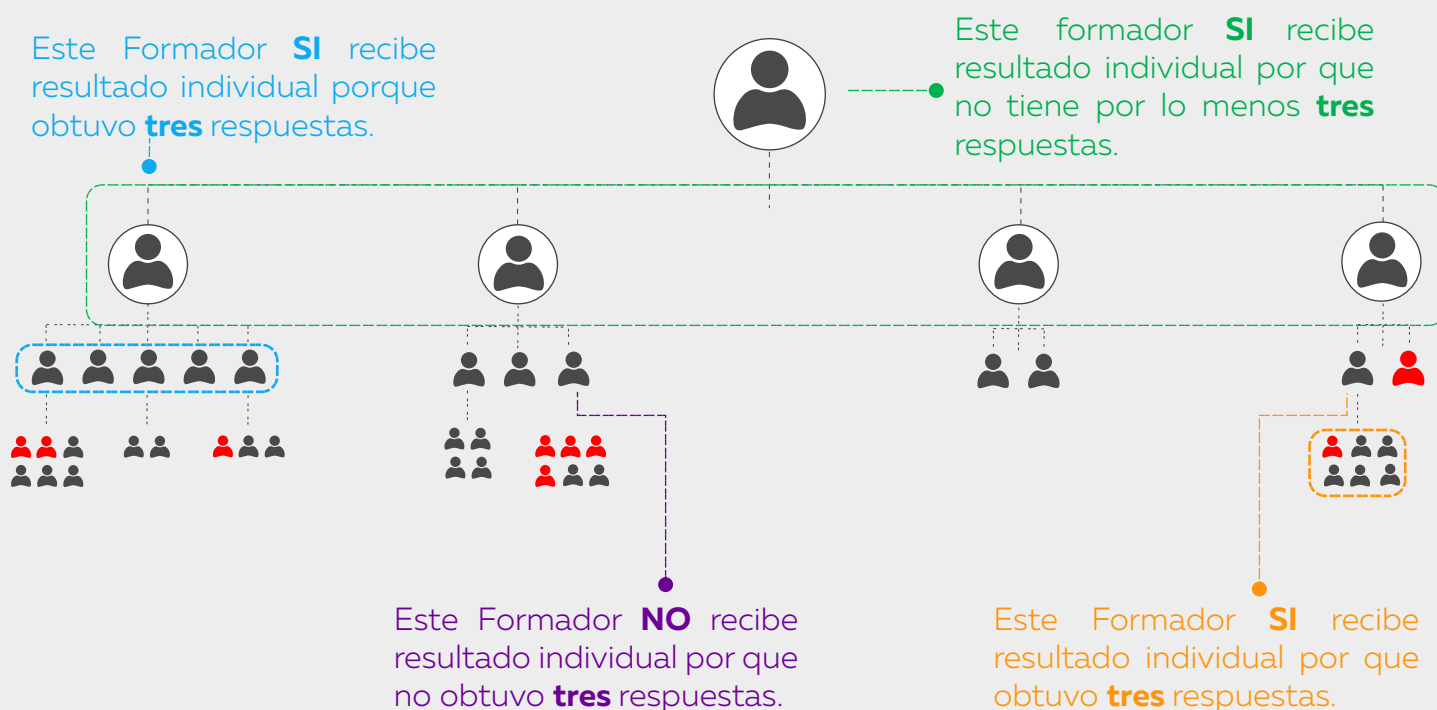
## Resultados para el formador

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 resultados de su equipo si:

Le reportan de forma directa menos de tres personas.



No respondió



Si respondió

# Resultados de satisfacción y felicidad

## Información adicional para el formador

### Resultado de "Mis formadores":

Un Formador, ahora es más sencillo consultar los resultados de la Encuesta de satisfacción y felicidad. Esto te permitirá comprender con claridad cómo se sienten tus colaboradores para tomar mejores decisiones.

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



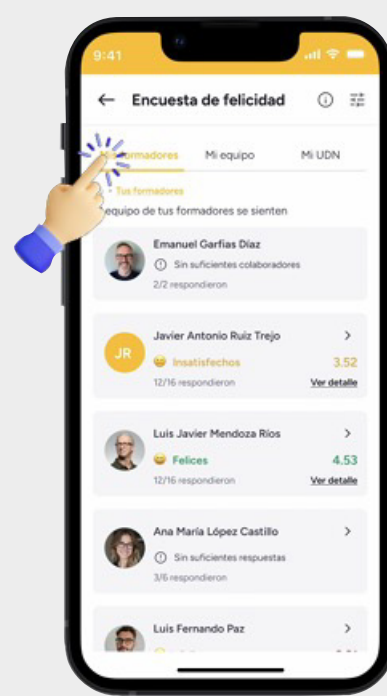
### Mi UDN

Ofrece una radiografía completa de los resultados por estructura, lo que permite analizar detalladamente cada una de sus dimensiones



### Mi equipo

Muestra los resultados generales de tu primera línea de reporte. Al hacer clic en Equipo completo, visualizarás el desempeño de toda el área que tienes a cargo.



### Mis formadores

Encontrarás el estado de ánimo y los resultados de los equipos que lideran los formadores bajo tu cargo.

# Incidencias de la encuesta

## ¿Qué hacer en caso de...?

En caso de presentarse alguna anomalía o incidencia con la encuesta, solicitamos seguir la ruta de acción que se describe a continuación:



Incidencia	Ejemplos de escenarios	¿Qué hacer?
<b>Problemas/errores en la navegación en Zeus (durante la encuesta o para ver resultados)</b>	No aparece la notificación	<b>Dirigirse a "Ayuda", "Soporte Zeus" y enviar mensaje.</b>
	Al pulsar el banner, 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>Errores en los datos.</b>	Muestra resultado de una UDN/Despacho al que no corresponde el colaborador	<b>Notificar a Capital Humano de la UDN/Despacho.</b>
	La estructura que se muestra en la vista "Mis formadores" no corresponde a la cadena de mando del formador	

# Responsabilidades del formador

Tu integridad y confidencialidad son nuestra prioridad. Si experimentas presión para contestar o detectas irregularidades en el manejo de tu información, utiliza el canal 'Cuéntanos' para reportarlo de forma segura e inmediata.

Si alguien trata de conocer o influir en tus respuestas

## ¿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.



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y FELICIDAD

