



**Encuestas  
para medir  
y potenciar  
el Compromiso  
de tus empleados**

# índice

<b>1.</b>	¿Por qué es tan importante medir el “Employee engagement”?	<b>03</b>
<b>2.</b>	Tips a tener en cuenta a la hora de medir el “Employee Engagement”	<b>04</b>
<b>3.</b>	¿Qué es el “Employee Experience Journey”?	<b>05</b>
<b>4.</b>	Employee Journey Map	<b>06</b>
<b>5.</b>	¿Qué preguntar en cada etapa del “Employee JX”?	<b>07</b>
	<b>5.1</b> Reclutamiento y Selección	<b>07</b>
	<b>5.2</b> “Onboarding”	<b>08</b>
	<b>5.3</b> Trabajo y Capacitación	<b>10</b>
	<b>5.4</b> Rendimiento, Feedback y Evaluación	<b>11</b>
	<b>5.5</b> Plan de crecimiento	<b>12</b>
	<b>5.6</b> Salida	<b>13</b>
<b>6.</b>	Otras encuestas importantes	<b>14</b>
	<b>6.1</b> Encuestas de clima laboral	<b>14</b>
	<b>6.2</b> Encuestas de pulso	<b>16</b>

# 1.

## ¿Por qué es tan importante medir el “Employee engagement”?



**85%**  
**Insatisfacción  
Laboral**

Cuando hablamos de “Employee Engagement” nos referimos al grado en que los empleados se sienten comprometidos a contribuir con éxito de la organización y en qué medida están dispuestos a aplicar un mayor esfuerzo para llevar a cabo tareas importantes que permitan el logro de los objetivos corporativos.

A diferencia de la “satisfacción laboral”, que es aquella que se da cuando los empleados están dispuestos y comprometidos a trabajar por un salario, mostrando un mayor interés por su desarrollo personal y profesional, el **“Employee Engagement”** mide el compromiso que estos demuestran por alcanzar los resultados del negocio. Esto se consigue cuando los empleados sienten conexión emocional con la organización y con sus objetivos, entusiasmo por el trabajo, compromiso, orgullo de pertenencia, alineación y voluntad de ejercer un esfuerzo adicional para alcanzar las metas.

Por ende, cuando hablamos de “Engagement” no hablamos solo de compromiso, sino se traduciría como “Commitment”, y esto es solo una parte. Cuando nuestra organización cuenta con altos niveles de engagement, los empleados se sienten orgullosos y están satisfechos y comprometidos con la organización, a la cual ven como una buena (o la mejor) opción de empleo, al grado de recomendarla y defenderla cuando sea necesario.

Este proceso también contribuye con la imagen que la organización busca reflejar de cara a su estrategia de “Employer branding” que, en definitiva, se relaciona con el hecho de ser una organización calificada como un lugar deseable para trabajar a los ojos de los empleados, clientes, inversores y posibles talentos, redundando en considerables beneficios estratégicos y económicos para la compañía que lo considere.

**“Las compañías  
con empleados  
motivados son un  
**147%**  
más rentables”**

## 2. Tips a tener en cuenta a la hora de medir el “Employee Engagement”

No hay una única manera de medir el “Employee engagement”, todo dependerá del enfoque que se adopte y de la cultura organizacional de cada empresa. Sin embargo, sí hay consenso respecto a recomendaciones que son relevantes y que se deben tener en cuenta a la hora de lanzar encuestas de este tipo, o en otro tipo de estudios más amplios, como en un diagnóstico de clima organizacional, y son las siguientes:

### 1. Crear una cultura de confianza:

Generar una cultura que permita el diálogo abierto y transparente, donde se puedan expresar ideas y opiniones de la manera más natural posible.

### 2. Comunicar metas y expectativas:

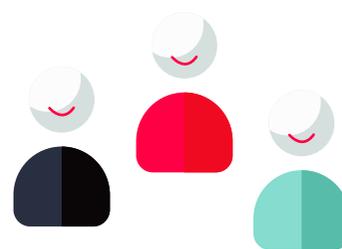
Preparar el terreno para que todos sepan de qué se trata y puedan participar de manera más consciente.

### 3. Recordar que su participación es importante:

Entre tanto trabajo suele pasar que se les olvide y sólo necesiten un empujón, por eso es importante enviarles un recordatorio de lo importante que es su participación.

### 4. Desarrollar e implementar planes de acción:

Los colaboradores esperan ver acciones encaminadas a mejorar aquello sobre lo que opinaron, si no perciben ningún cambio se perderá la confianza que depositan en su organización y puede tener incluso un efecto negativo en el engagement



Como mencionamos, no existe una manera única, o más efectiva que otra, para medir el “Employee Engagement” en una organización, ya que dependerá de la cultura, los planes y estrategias de cada una. Sin embargo, hay varias formas de cuantificar el “Engagement” de los empleados y realizar un seguimiento a lo largo del tiempo, que nos permitan obtener resultados, accionar sobre ellos y medir el impacto obtenido para llevar los KPIs del negocio a un próximo nivel.

# 3.

## ¿Qué es el “Employee Experience Journey”?



Uno de los principales indicadores en donde la mayoría de las empresas líderes están haciendo foco en este momento, es en el seguimiento de un efectivo “Employee Experience Journey”. Para muchas organizaciones esta es su prioridad clave en su estrategia de HR. Sin duda, las compañías tienen claro que deben poner a las personas en el centro, cliente y empleado, para lograr éxito en sus objetivos de negocio.

El “Employee Experience Journey” es la suma de todo lo que observa, siente y vive un empleado a lo largo de su conexión con la organización, que influyen sobre sus sentimientos, actitudes y comportamientos. Las experiencias que se incluyen en este viaje son todos aquellos puntos de contacto que la empresa tiene con el empleado que van desde el proceso de **reclutamiento, selección e incorporación**, el proceso de **“onboarding”**, pasando también por su **capacitación** y el **desarrollo** a, finalmente, su **salida**.

La experiencia del empleado no es estática, puede variar día a día y es útil pensar en estas experiencias como “hitos clave” en el ciclo de vida de cada individuo dentro de la organización.

Cada paso en el ciclo de vida del empleado puede ser una palanca importante que impacta tanto en la cultura como en el rendimiento. Trabajar sobre cada hito clave ayuda a las organizaciones a comprender cómo están apoyando a sus empleados para que tengan éxito y dónde necesitan poner más el foco.

Cuando “EXJ” se ejecuta de forma correcta y se actúa proactivamente sobre los resultados, **colabora con el proceso de acelerar el alcance del máximo potencial de cada empleado y los motiva a permanecer en la organización por más tiempo**. Por estos beneficios que otorga el proceso es importante crear, personalizar, monitorear y actualizar constantemente el “Employee Journey Map” en nuestra organización.

Los **clientes** no son lo primero, lo primero son los **empleados**.  
Si cuidas de tus empleados, ellos **cuidarán** de tus clientes.

- **Richard Branson**

# 4.

## Employee Journey Map



Antes	Durante				Después
Reclutamiento y selección	"On Boarding"	Trabajo y Capacitación	Plan de crecimiento	Rendimiento, Feedback y Evaluación	Salida
¿Cómo nos conocieron? ¿Cómo aplicaron la vacante? ¿Cómo vivieron el proceso?	Antes y durante el primer día, primer mes y posteriores semanas	Desarrollo y fidelización	Crecimiento profesional en la empresa	Seguimiento y "voz" del empleado	Motivos de su egreso



Quando construimos un mapa de experiencia del empleado debemos tener claros los objetivos que nos movilizan a hacerlo. Esto nos servirá para medir si estamos logrando las metas de nuestra estrategia. Si no es así, estaremos trabajando sin conocer el éxito real de nuestro trabajo.

Una vez definidos los objetivos de cada etapa, podemos medir los resultados utilizando herramientas de gestión como **"Surveys"** que nos ayudarán a entender cual es la percepción de los empleados respecto a cada etapa y accionar sobre ellas, para luego volver a medir y definir si estamos mejorando según la estrategia que elijamos.

# 5.

## ¿Qué preguntar en cada etapa del “Employee JX”?



### 1. Reclutamiento y Selección:

Con este tipo de encuesta se podrá, entre otras cosas, reducir tiempos, ahorrar dinero, evaluar proveedores e implementar mejores prácticas.

#### Preguntas:

1. Me mantuvieron informado en todas y cada una de las etapas del proceso.

2. Me indicaron correctamente los pasos a seguir a medida que avancé en el proceso de selección.

3. Respondieron a todas mis consultas y dudas respecto de las tareas a realizar.

4. Me indicaron datos necesarios sobre horarios, lugar de trabajo, etc.

5. El tiempo de duración del proceso fue acorde a lo esperado.

6. Me detallaron la compensación y beneficios ofrecidos para la posición.

7. Me hicieron una clara y completa descripción de las tareas a desempeñar en el puesto de trabajo.

También podremos cotejar las expectativas de los candidatos al ingresar en nuestra empresa y comparar luego si esas expectativas se mantienen en el tiempo.

8. Me indicaron los alcances y responsabilidades del puesto de trabajo.

9. Me brindaron información acerca de la cultura y valores de la compañía.

10. Me describieron la estructura del equipo y el área en el que se desempeña el puesto.

11. Me quedé con dudas sobre la posición o algún otro aspecto importante.

12. Recibí un cierre formal, con el resultado del proceso (ya sea por sí o por no).

13. Recomendaría a un amigo o familiar a postularse a una posición en la empresa.

14. ¿Qué crees que tenemos que mejorar en nuestro proceso de selección?



## 2. “Onboarding”:

El proceso de “Onboarding” es una etapa crítica en el ciclo de vida de un empleado y muchas veces son un **punto de inflexión para la adaptación y continuidad del mismo**. Por esto, entender y considerarlo no solo puede ayudar a optimizar las tareas operativas

de este proceso, sino que contribuirá a que el nuevo miembro entienda mejor la cultura, los valores, las dinámicas de trabajo, las expectativas del rol y otros aspectos que son claves para un mejor aterrizaje de la persona dentro de la compañía.

### Inducción:

1. El contenido de la inducción fue claro y apropiado para mí.

2. La información que me compartieron en la inducción fue completa y útil.

3. El material utilizado fue claro, dinámico y de fácil entendimiento.

4. La persona que facilitó la inducción conoce en profundidad los contenidos abordados.

5. La inducción me ayudó a tener una mayor comprensión sobre la empresa, su misión y el negocio.

6. Me sentí cómodo con el formato y dinámicas realizados durante la inducción.

7. Estoy conforme con el tiempo total que duró la inducción.

8. Estoy conforme con el programa de inducción.

9. ¿Qué cambiarías o mejorarías de la inducción recibida?



### Feedback posterior:

1. Mi espacio de trabajo está preparado para que pueda trabajar cómodamente.

2. Tengo todas las herramientas que necesito para realizar mi trabajo correctamente.

3. Las tareas que realizo son las que me informaron durante el proceso de selección.

4. El nivel de complejidad de mis tareas es el adecuado para el tiempo que llevo en la empresa.

5. Recibí la capacitación necesaria y acorde para desempeñar correctamente mis tareas.

6. Necesito más tiempo para aprender bien las tareas que tengo a cargo.

7. Mis compañeros me ofrecen su ayuda y comparten sus conocimientos de la empresa conmigo.

8. Mi jefe dedica tiempo a capacitarme y acompañarme en este período de aprendizaje.

9. Me siento motivado para seguir trabajando en la empresa.

10. Siento que tengo oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

11. ¿Qué más quisieras contarnos sobre tus primeros meses en la empresa?

### 3. Trabajo y Capacitación

Poder medir la eficacia y efectividad de las capacitaciones impartidas por nuestra organización nos ayudarán a realizar los ajustes necesarios para mejorarlas. La capacitación no es solo una herramienta útil para mantener la empleabilidad de nuestro equipo y

#### Preguntas:

1. Los contenidos del curso fueron claros y alineados con mis necesidades de capacitación para mi puesto de trabajo.

2. Los contenidos del curso aportan a mi desarrollo profesional dentro de la organización.

3. El material utilizado fue claro, dinámico y de fácil entendimiento.

4. Los facilitadores conocen en profundidad las temáticas abordadas.

5. Los facilitadores respondieron todas las preguntas que surgieron durante la capacitación.

6. Lo aprendido en la capacitación es aplicable a mi trabajo.

7. Ya pude aplicar en mi trabajo algunos conocimientos aprendidos durante la capacitación.

fortalecer su autoestima, sino que también ayuda a brindar un mejor producto o servicio de cara a nuestros clientes finales, por esto tiene un doble impacto considerar seriamente esta etapa.

8. La duración de la capacitación estuvo acorde a la profundidad de los contenidos abordados.

9. El espacio donde se dictó la capacitación es cómodo y de fácil acceso

10. Considero que es fundamental que la empresa capacite a sus colaboradores en esta temática.

11. ¿Qué cambiarías o mejorarías de la capacitación?

12. ¿Qué contenidos, relacionados con la temática de la capacitación, agregarías al programa?

13. ¿Qué otras temáticas crees que complementarán esta capacitación?



## 4. Rendimiento, Feedback y Evaluación:

Es importante, para la mejora continua de nuestros equipos, generar espacios de feedback a través de la herramienta de evaluación de competencias y/u objetivos propuestos para cada periodo. Esto permitirá realizar los ajustes necesarios y monitorear de forma concreta cuando el empleado se está

desempeñando correctamente o cuando (y cómo) debe realizar algún tipo de ajuste. También es un excelente espacio para que se genere una instancia de devolución formal en ambos sentidos, permitiendo fluir la comunicación necesaria para el desarrollo personal. aterrizaje de la persona dentro de la compañía.

### Preguntas:

1. Esta persona aumenta el nivel promedio de efectividad del equipo en el que trabaja.

2. Tiene curiosidad y entusiasmo por aprender.

3. Piensa más allá de los límites buscando siempre nuevas y más efectivas formas de hacer las cosas

4. Tiene capacidad para incorporar perspectivas múltiples a la hora de evaluar y resolver problemas.

5. Es autónomo para tomar decisiones y dirigir el curso de acción sobre temas importantes.

6. Está dispuesto a dar más de sí mismo/a, esforzarse más, a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

7. Se interesa por aprender del negocio, hace preguntas, busca información.

8. Tiene iniciativa y propuestas de cambio.

9. Adquiere nuevas destrezas y habilidades



## 5. Plan de crecimiento:

Para poder colaborar con el avance de un empleado en su desarrollo profesional en la organización, es importante entender cuáles son los puntos a fortalecer para tomar un

### Preguntas:

1. Está dispuesto a hacer concesiones para impulsar el crecimiento del negocio.

2. Tiene habilidades interpersonales y de inteligencia emocional necesarios para relacionarse

correctamente con las personas con las que interactúa en su trabajo.

3. Es reconocido/a en la organización como un/a experto/a en el campo en el que desempeña sus funciones.

plan de acción adecuado y personalizado. Para ello debemos contemplar ciertos aspectos sobre los cuales debemos hacer foco.

4. Comprende el punto de vista de otros. Tiene habilidad para percibir las perspectivas y experiencias de otras personas.

5. Tiene una visión clara sobre la importancia de su rol para alcanzar los objetivos organizacionales.

6. Requiere una supervisión mínima en las nuevas tareas o desconocidas.

7. ¿Considera que esta persona cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para asumir un próximo rol en la compañía?

## 6. Salida:

Para mejorar los indicadores de rotación es muy importante entender por qué las personas dejan la compañía. Esta es información muy valiosa que no debemos desaprovechar entendiendo quién se va y por qué lo hace. La encuesta de salida, busca medir las expectativas que no se han alcanzado e indagar

### Preguntas:

1. ¿Cuáles eran tus expectativas cuando entraste a trabajar a esta empresa?
2. Frente a estas expectativas iniciales, ¿qué has encontrado en este tiempo de trabajo?
3. En esta empresa fui siempre tratado con respeto y cordialidad.
4. Durante mi tiempo acá, recibí la capacitación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.
5. Tuve oportunidades de desarrollo profesional durante mi carrera laboral en esta empresa.
6. Siempre tuve libertad para dar opiniones, hacer sugerencias y propuestas.
7. Me sentía acompañado por mi jefe, recibía retroalimentación y reconocimiento de su parte.
8. El trabajo que realicé en esta empresa me resultó interesante y desafiante.

los motivos por los cuales la persona está dejando la empresa, para tomar las acciones necesarias. La intención lograr que las personas que se van de la empresa sean “alumnis” o “sponsors” de la nuestra organización en el mercado, pudiendo referir potenciales candidatos y/o clientes.

9. El lugar de trabajo era cómodo y tenía todos los recursos necesarios para desarrollar mis tareas correctamente.
10. Las relaciones entre los colaboradores de esta empresa se desarrollan en un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo.
11. En general, siempre estuve a gusto y motivado trabajando en esta empresa.
12. Siento orgullo de haber formado parte de esta empresa.
13. Si las circunstancias lo permiten, en el futuro me gustaría volver a trabajar en esta empresa.
14. Pensando en la motivación de tus compañeros que siguen trabajando aquí, ¿qué deberíamos cambiar?
15. ¿Hay algo que podríamos haber hecho para evitar que te vayas?
16. Recomendaría esta empresa para trabajar.



# 6.

## Otras encuestas importantes



### 1. Encuesta de Clima laboral

Otro de los indicadores que también nos permiten medir el nivel de “Employee Engagement” es el que deriva de las encuestas de clima laboral. Estas encuestas no solo buscan conocer el nivel de satisfacción de un empleado, sino que apuntan a evaluar el nivel de compromiso de los colaboradores y cuáles son sus percepciones sobre los principales aspectos de la organización.

Algunos de estos aspectos pueden ser: relación con el jefe, relación con otros colaboradores y/o equipos, relación con la dirección de la organización, cultura, valores, comunicación

interna y cuál es la percepción de otros aspectos de la organización tales como beneficios, instalaciones, políticas, etc.

Estas son, entre otras, algunas de las afirmaciones sugeridas que se pueden seleccionar, según lo que deseen medir, para determinar cómo se encuentra el clima laboral en nuestra compañía.



## Preguntas:

1. El Liderazgo Organizacional es transparente cuando toma decisiones que afectan a sus empleados.

2. Los líderes son honestos y éticos en la conducción de los negocios.

3. Mi jefe es siempre consistente al administrar políticas relacionadas con los colaboradores.

4. Mi jefe me proporciona regularmente retroalimentación que ayuda a mejorar mi desempeño.

5. Tengo oportunidades de brindar retroalimentación ascendente.

6. Mi jefe me asigna nuevas responsabilidades que me permiten demostrar mis competencias.

7. Conozco los objetivos que tengo que cumplir y las expectativas sobre mi desempeño.

8. La empresa me ofrece entrenamiento u otras formas de desarrollo para mi crecimiento profesional.

9. Recibo información adecuada sobre asuntos importante y sobre cambios en la empresa.

10. Aquí hay un ambiente amigable y de confianza entre pares, puedo contar con ellos.

11. Colaboramos de manera efectiva entre los miembros del equipo.

12. Me siento motivado para mejorar mi desempeño y tomar nuevas tareas y responsabilidades.

13. Las promociones se hacen con criterios claros y definidos.

14. Aquí tengo oportunidades de crecer profesionalmente.

15. Aquí se preocupan por el bienestar de mi familia y mi entorno.

16. Las personas son incentivadas a equilibrar su vida profesional y personal.

17. Contamos con beneficios adecuados a nuestra realidad y mercado.

18. Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar.

19. Tengo orgullo de contarle a otras personas que trabajo aquí.

## 2. Encuestas de Pulso

Una de las herramientas más utilizadas actualmente para medir el “Employee engagement”, son las “encuestas de pulso”. Estas suelen ser más cortas que las de clima (entre 5 y 15 preguntas máximo) y permite obtener resultados inmediatos sobre determinadas iniciativas sin necesidad de esperar un año y tener resultados no contemporáneos con la toma de decisiones.

Estas encuestas también permiten generar un vínculo de feedback permanente con los empleados, mostrando que su opinión importa y se crean acciones sobre la misma.

### Preguntas:

1. Contamos con una visión y estrategia a largo plazo.
2. Considero que la estrategia de la compañía es la correcta para este año.
3. Estamos mejor posicionados para afrontar los desafíos del periodo respecto a nuestros competidores.
4. La compañía cuenta con un alto nivel de reacción para tomar decisiones en contextos ambiguos.

El éxito radica en su simplicidad, demostrando cambios en un corto período de tiempo. También se puede desglosar fácilmente por departamento o equipo, para que pueda identificar potencialmente qué áreas de la empresa (o líderes) están afectando el compromiso para bien o para mal.

Si bien las preguntas pueden variar según lo que se desee obtener como resultado, algunas preguntas, por ejemplo, para sondear el pulso de la compañía respecto a la estrategia del negocio:

5. La compañía ha hecho los ajustes necesarios para mejorar respecto al periodo anterior.
6. Somos concientes y utilizamos nuestras principales fortalezas para hacer frente a los desafíos propuestos.
7. Contamos con los recursos adecuados para asumir los objetivos propuestos.
8. Todas las áreas cohesionan como equipo para afrontar los objetivos propuestos.

Esperamos que estas plantillas te sean útiles para acelerar el proceso de mejora del Engagement de tus empleados. Con ellas también podrás descubrir cómo comprometer y atraer talentos, mejorar la performance y los resultados económicos del negocio y así convertirte en un player clave para el éxito de tu organización.



## Solicita tu cuenta gratis y lleva la experiencia, el engagement y los resultados de tu negocio al próximo nivel

---

Si **mejorar la Experiencia de tus Empleados para incrementar su Engagement y los KPIs del negocio** es algo importante para tu organización, y si quieres convertirte en un player clave para el éxito de tu empresa, crea tu cuenta y comienza a ver los resultados.

Al **crear tu cuenta gratis** vas a poder enviar encuestas desde nuestra librería de más de 10 encuestas que están dando excelentes resultados en empresas como PwC, Danone, Heineken, Honda, Ogilvy, Amcor, Naranja, Tigo, Banorte y Banregio entre otras.

Además, vas a poder ver **los resultados en tiempo real y online con todos los filtros demográficos que deseas** (departamento, subdepartamento, oficina, jefe, edad, género y antigüedad), en dashboards ya configurados, y también darle visibilidad a los líderes de los resultados de su equipo para que puedan hacerse dueños de la situación y tomar acción.

Por último, y no menor, nuestra plataforma entregará **planes de acciones sugeridos a cada líder** para que, a partir de ellos, puedan definir y hacer seguimiento a sus acciones y asegurarse una correcta implementación.

*“Nuestra misión y compromiso es ofrecerle a las organizaciones en todo el mundo, la plataforma para Employee Experience y Engagement más intuitiva y ágil para que puedan automatizar todo el proceso de feedback, análisis y toma de acción en un solo lugar y así desatar el máximo potencial de sus personas y el éxito sustentable de la organización.*

*Es por eso que estamos constantemente desarrollando y lanzando todos los meses nuevas funcionalidades definidas en función del feedback de nuestros clientes y de los insight que obtenemos del enorme volumen de datos que procesamos todos los meses”.*



**Javier Brignone**  
- CEO de Slik

[PIDE UNA DEMO](#)

[SOLICITA TU CUENTA GRATIS](#)