

LA ENCUESTA -ANÓNIMA- PERMANENTE DE SATISFACCIÓN/ INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS (EPSIE) ©1991-2019

Durante más de 30 años este tipo de encuestas, que he implementado con una metodología muy perfeccionada con prioridad del máximo rigor para preservar la confidencialidad, me ha permitido lograr que los empleados perdieran el miedo a las represalias por decir la verdad que sus superiores y/o empresarios no quisieran escuchar y, en función de ello, lograr diagnósticos muy precisos sobre el ‘cuadro de situación’ de los RRHH, los más valioso, por lejos, de cualquier empresa u organización pequeña, mediana o grande.

Es una herramienta importantísima e irremplazable para la gestión eficiente de cualquier empresa, como también lo debería ser la *Encuesta Permanente de Satisfacción/Insatisfacción de los Clientes (EPSICLIE)*.

Como condición necesaria la EPSIE debe ser ‘anónima’ asumiendo el *Comité de Gestión, Competitividad e Innovación (COGCI)* la responsabilidad de que dicha condición siempre sea cumplida y deberá tomar todos los recaudos necesarios, entre los que se pueden mencionar:

- a) Los empleados completarán la EPSIE en un ámbito con total privacidad (cuarto/box oscuro) en cada una de las sedes de la empresa.
- b) Luego de completados los formularios deben ser plegados en cuatro con la cara impresa hacia el interior e introducidos en las urnas habilitadas al efecto.
- c) Las urnas deben ser ciegas (que no se pueda ver el interior) y deben tener la posibilidad de colocarles candados.
- d) Cada vez que se realice la EPSIE el COGCI colocará, además, una faja en cada urna con la firma de sus miembros.

La frecuencia de realización de la EPSIE debería ser trimestral o sea cuatro (4) veces por año.

Las preguntas deben ser confeccionadas en función de las ‘asignaturas pendientes’ y ‘debilidades’, potenciales o reales, de la empresa en las relaciones con sus empleados, y siempre considerando como lo perciban ellos.

El formulario que se muestra a continuación es orientativo y no limitativo.

ENCUESTA PERMANENTE DE SATISFACCIÓN / INSATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS (EPSIE)									
Marque con una "X" el casillero que corresponda. I = Insatisfactoria/o. S = Satisfactoria/o. MS = Muy Satisfactoria/o.									

El formulario de la EPSIE debe ser completado obligatoriamente por todos los empleados que no tengan una función jerárquica o sea que no participan el Gerente General (GG) o CEO, los gerentes, los jefes y los supervisores.

Es muy importante verificar en cada encuesta si las insatisfacciones de las anteriores se redujeron o desaparecieron del imaginario de la dotación.

Se sugiere que los 'ejes' de la EPSIE, a priori, estén relacionados con:

- Seguridad y salud ocupacional
- Educación (capacitación y entrenamiento)
- Retribución del trabajo
- Relaciones interpersonales
- Conducción y ejemplos

Aunque cada empresa es un 'mundo' distinto. Las temáticas mencionadas las hemos reconocido como comunes a diferentes tipos y tamaños de empresas en varios segmentos de mercado.

El formulario de la EPSIE debe ser publicado en la *Cartelera Digital de Noticias* (CDN) y deberá estar disponible en la App de los celulares de los empleados de la empresa con una anticipación de siete (7) días para que todos puedan reflexionar acerca de sus respuestas.

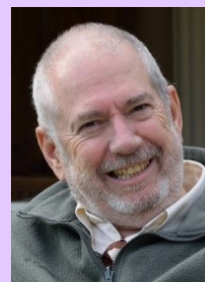
El COGCI implementará todas las medidas necesarias para que las votaciones afecten mínimamente la actividad de la empresa. De acuerdo a las problemáticas productivas y/o logísticas de la empresa la votación se puede desarrollar en más de una jornada laboral.

Cumpliendo con un requisito ineludible de 'transparencia', los resultados del escrutinio serán publicados en la CDN apenas haya finalizado la tarea de recuento. En la publicación se informarán las preguntas y el porcentaje de respuestas que fueron insatisfactorias, satisfactorias y muy satisfactorias.

Los miembros del COGCI realizarán un análisis profundo de los resultados y luego realizarán una propuesta de mejora de la satisfacción al GG. Como consultores hemos visto resultados extraordinarios de mejora de la competitividad y aumento de la identificación y pertenencia de la dotación de RRHH cuando la EPSIE se realiza correctamente o sea con los conocimientos necesarios y los problemas o debilidades relevadas son solucionados por la empresa.

JORGE LUIS SÁNCHEZ. Consultor, conferencista, presidente y socio fundador de TECSIMA S.A. Consultora en Marketing, Gestión y Calidad.

©2023. Buenos Aires (CF), Argentina. Todos los derechos reservados. Publicado originalmente en las RRSS el 11/09/2019 (v1.11) a través de las cuentas del autor en Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y WhatsApp. Permitida su publicación total sin quitas ni enmiendas de ninguna índole. Prohibida su impresión y/o reproducción gráfica sin la autorización escrita del autor. Prohibida su comercialización. Este texto forma parte de mi publicación "EL PRINCIPAL TABÚ EMPRESARIAL ARGENTINO" ©2019.
<https://www.tecsima.com.ar/archivos/El-principal-tabu-empresarial-argentino.pdf>



jlsanchez@tecsima.com.ar

 [JorgeLuis2712](#)  [@JorgeLuis_2712](#)  [JorgeLuis_2712-IG](#)  [JorgeLuisSanchez](#)