

¿Cómo se calcula el eNPS?

skilled
POWERED BY UBITS

1. Prepara la encuesta

La pregunta central del eNPS es:

¿Recomendarías nuestra empresa como un buen lugar para trabajar?

Además de esta pregunta, puedes incluir preguntas adicionales que te ayuden a entender mejor las razones detrás de las respuestas.



2. Clasifica las respuestas en tres categorías

Promotores: (Puntuación 9-10): Altamente satisfechos y leales.

Neutrales: (Puntuación 7-8): Satisfechos pero no entusiastas.

Detractores: (Puntuación 0-6): Insatisfechos y potencialmente negativos.

3. Calcula el eNPS

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



EJEMPLO:

Encuesta: 100 respuestas

Clasificación:



50% Promotores (50 respuestas)



30% Pasivos (30 respuestas)



20% Detractores (20 respuestas)

FÓRMULA:

$$\text{eNPS} = 50\% (\text{Promotores}) - 20\% (\text{Detractores}) = \mathbf{30}$$

IMPORTANTE: Debes comparar tu eNPS con el de tu industria, ya que un buen eNPS varía según el sector. Sin embargo, en general, un eNPS por encima de 0 puede considerarse como una calificación aprobatoria.