Benchmark & Ranking People Experience

2023

Evolución 2023|2022|2021

Metodología eNPS+s®

GNmas

EX PE RIEN CIA

AYUDAR A LAS PERSONAS A **DESCUBRIR, NO SÓLO LO QUE QUIEREN DEL TRABAJO,** SINO CÓMO PUEDEN **CONSEGUIR ESO QUE QUIEREN A TRAVÉS DEL TRABAJO QUE HACEN.**

Ficha técnica

Fecha de aplicación	Del 15 de noviembre al 15 de diciembre de 2023
Instrumento de medición	Encuesta on line, anónima y voluntaria
Población a encuestar	Personas con empleo/s del mercado laboral argentino
Cantidad de participantes	2023: 494 | 2022: 355 | 2021: 215
Indicadores de EX medidos	• Lealtad y Recomendación de mi Empresa (eNPS) • Felicidad (TTB Satisfacción) • Esfuerzo Percibido por el Empleado/a (TTB Acuerdo) • Lealtad y Recomendación de Productos y Servicios (NPS) • Correlación Lealtad x Felicidad (eNPS+s®) • Correlación Lealtad x Permanencia • Lealtad y Recomendación de mi Área (eNPS)

GNmas

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

índice

I- RANKING

01
Industria

02
Dotación

03
Jerarquía

04
Modalidad de trabajo

05
Generación

06
Género

II- BENCHMARK

01
¿Recomiendo trabajar en mi empresa?

Satisfacción | Esfuerzo Percibido| eNPS | Experienci en una palabra | NPS | eNPS+s® | Permanencia

02
¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03
Experiencia con mi Área

eNPS | Touchpoints | Gains&Pains | Journey Map

04
Información Técnica

GNmas

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

índice

I- RANKING

01
Industria

02
Dotación

03
Jerarquía

04
Modalidad de trabajo

05
Generación

06
Género

II- BENCHMARK

01
¿Recomiendo trabajar en mi empresa?

Satisfacción | Esfuerzo Percibido | eNPS | Experienci en una palabra | NPS | eNPS+s® | Permanencia

02
¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03
Experiencia con mi Área

eNPS | Touchpoints | Gains&Pains | Journey Map

04
Información Técnica

GNmas

RANKING eNPS
Industria
2023 vs. 2022

DETRACTORES | PASIVOS | PROMOTORES

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

PUESTO 2023		# Rta	eNPS (Mi empresa)	PUESTO vs 2022	DETRACTORES	PASIVOS	PROMOTORES
1	Construcción 2023	10	60	+ 14	40%		60%
	2022	21	-29		48%	33%	19%
2	Retail 2023	63	46	+ 3	14%	25%	60%
	2022	38	24		21%	34%	45%
3	Servicio 2023	56	42	+ 9	4%	50%	46%
	2022	20	0		30%	40%	30%
4	Consultoría 2023	29	42	- 2	10%	38%	52%
	2022	16	38		6%	50%	44%
5	Banca/Finanzas 2023	53	42	+ 4	15%	28%	57%
	2022	44	12		27%	34%	39%
6	Tecnología 2023	54	41	+ 5	15%	30%	56%
	2022	36	8		28%	36%	36%
7	Transporte 2023	39	30	+ 1	21%	28%	51%
	2022	44	20		23%	34%	43%
8	Logística 2023	24	29	- 8	21%	29%	50%
	2022	6	67		33%		67%
9	Educación 2023	14	14	- 1	29%	29%	43%
	2022	9	11		22%	44%	33%
10	Industria 2023	36	11	- 7	17%	56%	28%
	2022	36	33		14%	39%	47%
11	Energía/Minas 2023	24	8	- 4	21%	50%	29%
	2022	17	23		18%	41%	41%
12	Entidad Pública 2023	19	5	+ 1	16%	63%	21%
	2022	13	-8		46%	15%	38%
13	Consumo masivo 2023	43	-7	- 7	44%	19%	37%
	2022	45	24		20%	36%	44%
14	Salud 2023	30	-14	- 10	27%	60%	13%
	2022	10	30		10%	50%	40%

eNPS

2022	2023
17	27

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Construcción y Retail se ubican primeras en el Ranking con una excelente performance del indicador eNPS, conformado por 60% de promotores.
- ✓ Consumo Masivo y Salud presentan un eNPS negativo. Esto significa que el porcentaje de detractores es superior al porcentaje de promotores.
- ✓ Construcción no presenta detractores.

¿Crecieron los Promotores?
En 8 de las 14 Industrias

¿Bajaron los Pasivos?
En 8 de las 14 Industrias

¿Bajaron los detractores?
En 7 de las 14 Industrias

RANKING eNPS vs indicadores EX

Industria 2023 vs. 2022

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

Satisfacción y Esfuerzo: 0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

	Rtas	eNPS (Mi empresa)				NPS (Prod. & Serv.)				SATISFACCIÓN				ESFUERZO PERCIBIDO				eNPS+s®			
	2023	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP
Construcción	10	60	-29	0	89	100	0	20	100	100%	50%	80%	50%	100%	28%	60%	72%	60	-5	20	65
Retail	63	46	24	60	22	56	46	69	10	88%	78%	85%	10%	43%	59%	54%	-16%	51	44	77	7
Servicio	56	42	0	59	42	41	43	59	-2	93%	93%	92%	0%	44%	50%	75%	-6%	48	22	67	26
Consultoría	29	42	38	17	4	61	47	60	14	68%	69%	60%	-1%	28%	54%	40%	-26%	58	54	40	4
Banca/Finanzas	53	42	12	40	30	39	28	69	11	79%	75%	87%	4%	59%	56%	48%	3%	42	38	52	4
Tecnología	54	41	8	27	33	50	34	62	16	79%	76%	85%	4%	64%	49%	54%	15%	50	27	54	23
Transporte	39	30	20	50	10	41	23	62	18	86%	72%	86%	14%	30%	36%	28%	-6%	37	22	62	15
Logística	24	29	67	43	-38	50	75	59	-25	82%	75%	76%	7%	100%	50%	45%	50%	36	50	56	-14
Educación	14	14	11	8	3	29	37	17	-8	57%	100%	100%	-43%	57%	50%	33%	7%	15	38	17	-23
Industria	36	11	33	17	-22	28	57	64	-29	56%	67%	82%	-10%	50%	48%	46%	2%	0	38	18	-38
Energía/Minas	24	8	23	57	-15	34	37	80	-3	88%	81%	100%	6%	50%	63%	80%	-13%	29	38	60	-9
Entidad Pública	19	5	-8	40	13	47	11	100	36	79%	67%	67%	12%	0%	44%	67%	-44%	21	11	67	10
Consumo masivo	43	-7	24	50	-31	15	63	80	-48	51%	82%	95%	-30%	50%	53%	50%	-3%	16	39	70	-23
Salud	30	-14	30	25	-44	0	43	50	-43	71%	100%	75%	-29%	58%	57%	57%	1%	7	43	50	-36

eNPS

2022	2023
17	27

eNPS+s®

¿Cómo leer?

¡Si mejoro vs eNPS quiere decir que no todas las personas Detractoras están Insatisfechas!

11 Industrias mejoran su indicador

¡Si desmejoramos vs eNPS quiere decir que no todas las personas Promotoras están Satisfechas!

1 sola actividad cae: Industria

¡Sin vairación!

2 actividades lo mantienen Construcción y Banca/Finanzas

PRINCIPALES HALLAZGOS

¿Qué Industrias han **mejorado** todos sus indicadores y su EXperiencia?

✓ Construcción, Banca/Finanzas y Tecnología

¿En qué Industrias **desmejoró** la valoración de sus Productos y Servicios por parte de sus colaboradores?

✓ Servicio, Logística, Educación, Industria, Consumo Masivo y Salud

¿Quiénes presentan **mayor criticidad** en su indicador de Esfuerzo?

✓ Retail, Transporte y Entidad Pública

RANKING eNPS x Industria 2023

RESUMEN PRINCIPALES HALLAZAGOS

GNmas

+10 vs 2022 eNPS

- ✓ El mercado sube 10 puntos de eNPS y muestra una tendencia a la mejora importante
- ✓ Se **duplicaron** la cantidad de Industrias con eNPS por encima de 25
- ✓ **9 de las 14** Industrias relevadas mejoran su indicador de eNPS

Los destacados Top3 eNPS

- ✓ Hay mejoras sustanciales en eNPS tanto en **Construcción, Retail y Servicios**
- ✓ **Construcción, Banca/Finanzas y Tecnología** mejoran en todos los indicadores PX

Bad news eNPS en rojo

- ✓ Hay caídas significativas en **Consumo Masivo y Salud** que son las únicas que presentan un eNPS negativo
- ✓ En 2022 **Construcción y Entidad Pública** presentaban un eNPS negativo.
- ✓ **Servicio, Logística, Educación, Industria, Consumo Masivo y Salud** caen al evaluar sus propios P&S (NPS)

La Felicidad

- ✓ En promedio el mercado sube 2 puntos mostrando una leve mejora
- ✓ **8 de las 14** Industrias relevadas mejoran este indicador

El Esfuerzo

- ✓ En promedio el mercado sube 4 puntos indicando una percepción positiva
- ✓ Se observan 2 industrias por encima del 75%.
- ✓ **7 de las 14** Industrias relevadas mejoran en la percepción.
- ✓ **Entidad Pública, Transporte y Consultoría** presentan el indicador de Esfuerzo más bajo.

eNPS+s®

¿Qué porcentaje de las personas detractoras están insatisfechas?

- ✓ Solo el 44% de los detractores se encuentran a la vez insatisfechos.

¿Cómo impacta eNPS+s® en el indicador eNPS de cada Industria?

- ✓ En 11 de las 14 industrias el indicador eNPS sube al analizarlo a través del eNPS+s®.

¿En cuáles industrias crece más el indicador?

- ✓ Construcción, Servicio y Tecnología.

RANKING eNPS

Dotación
2023 vs. 2022

DETRACTORES | PASIVOS | PROMOTORES

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

PUESTO 2023		# Rtas	eNPS (Mi empresa)	PUESTO vs 2022			
1	MÁS DE 500 COLABORADORES 2023	238	34	+ 2	13%	39%	47%
	2022	184	13		24%	39%	37%
2	HASTA 100 COLABORADORES 2023	174	27	SC	22%	29%	49%
	2022	104	19		23%	35%	42%
3	301 A 500 COLABORADORES 2023	28	22	+ 1	14%	50%	36%
	2022	22	13		32%	23%	45%
4	101 A 300 COLABORADORES 2023	54	4	- 4	26%	44%	30%
	2022	45	31		16%	38%	47%

eNPS

2022	2023
17	27

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ El corte **Más de 500 personas** presenta un incremento de 10% de sus promotores y se ubica primero en el Ranking del indicador eNPS.
- ✓ Otro corte que mejoró es **Hasta 100 personas**, ubicándose en 2do lugar del Ranking y presentando un incremento de 7% de sus promotores.
- ✓ El corte **101 a 300 personas** presenta un incremento de 17% en sus detractores y su indicador eNPS baja exponencialmente, quedando en el último lugar.

GNmas

RANKING eNPS vs indicadores EX

Dotación
2023 vs. 2022

	Rtas	eNPS (Mi empresa)				NPS (Prod. & Serv.)				FELICIDAD (TTB Satisfacción)				ESFUERZO PERCIBIDO				eNPS+s®			
	2023	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP
MÁS DE 500 COLABORADORES	238	34	13	44	21	52	29	65	23	83%	73%	87%	11%	59%	47%	45%	12%	40	27	61	13
HASTA 100 COLABORADORES	174	27	19	38	8	34	40	54	-6	52%	82%	86%	-30%	49%	52%	57%	-3%	26	35	57	-9
301 A 500 COLABORADORES	28	22	13			40	35			71%	65%			50%	50%			36	25		
101 A 300 COLABORADORES	54	4	31	37	-27	-4	66	86	-70	70%	83%	86%	-12%	54%	51%	57%	3%	19	47	43	-28

eNPS

2022	2023
17	27

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ El corte **Más de 500 colaboradores/as** ofrecen la mejor EXperiencia y mejoró en todos sus indicadores.
- ✓ El corte **entre 101 a 300 colaboradores/as** presentan la mayor caída en los resultados de la mayoría de sus indicadores y presenta la EXperiencia menos recomendada por sus empleados/as.
- ✓ En 3 de los 4 cortes el eNPS+s® sube en relación al eNPS.

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

Satisfacción y Esfuerzo: 0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

RANKING eNPS vs indicadores EX

Jerarquías (nuevo corte)
2023

	Rtas 2023	eNPS (Mi empresa)	FELICIDAD (TTB Satisfacción)	ESFUERZO PERCIBIDO	eNPS+s®
TENGO GENTE A CARGO	98	45	82%	53%	45
NO TENGO GENTE A CARGO	110	5	62%	53%	20

eNPS
2022 17
2023 27

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Hay una notable diferencia entre la percepción de la EXperiencia de las personas con roles de conducción vs. quienes no tienen roles de conducción.
- ✓ Quienes tienen **roles de conducción** se encuentra más satisfechos y cuentan con un nivel de recomendación superior al de quienes **no poseen gente a cargo**.
- ✓ **No tengo gente a cargo** mejora su performance en eNPS+s® indicando que hay un porcentaje de personas detractoras que se encuentran satisfechas.

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

Satisfacción y Esfuerzo: 0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

RANKING eNPS vs indicadores EX

Modalidad de Trabajo
2023 vs. 2022

GNmas

	PUESTO 2023	PUESTO vs 2022		Rtas	eNPS (Mi empresa)				FELICIDAD (ttb satisfacción)				ESFUERZO PERCIBIDO				eNPS+s®			
				2023	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP
	1	+ 2	Home office	82	39	12	33	27	66%	75%	89%	-9%	47%	41%	53%	6%	41	31	53	10
	2	SC	Home office y Presencial	158	37	17	5	20	87%	83%	86%	4%	57%	60%	48%	-3%	47	36	47	11
	3	• 2	Presencial	222	18	19	60	-1	76%	75%	85%	1%	51%	49%	47%	3%	27	30	66	-3

	eNPS 2023	eNPS 2022
	27	17

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

Satisfacción y Esfuerzo: 0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ La modalidad de trabajo impacta en el nivel de recomendación de la empresa como lugar de trabajo (eNPS).
- ✓ Quienes tienen la posibilidad de trabajar bajo las modalidades **Híbrida** y **Home Office** presentan una buena performance del indicador eNPS. Esto demuestra que cuentan con un alto porcentaje de promotores que recomiendan a sus empresas como lugar de trabajo.
- ✓ En contraparte, quienes trabajan de manera presencial presentan oportunidades en todos sus indicadores.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Generaciones según Edades
2023 vs. 2022

GNmas

	PUESTO 2023	PUESTO vs 2022		Rtas	eNPS (Mi empresa)				FELICIDAD (ttb satisfacción)				ESFUERZO PERCIBIDO				eNPS+s®			
				2023	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP	2023	2022	2021	GAP
	1	+ 2	GENERACIÓN X	56	43	23	56	20	72%	84%	88%	-12%	49%	47%	46%	2%	47	38	61	9
	2	- 1	BABY BOOMERS	12	33	82	64	-49	67%	94%	96%	-27%	67%	69%	72%	-2%	33	82	70	-49
	3	SD	GENERACIÓN Z	32	31				81%				77%				44			
	4	SC	GENERACIÓN Y	148	17	8	31	9	76%	65%	82%	10%	49%	51%	44%	-2%	27	22	50	5
	5	SD	TRADICIONALISTAS	6	0				33%				67%				0			

	eNPS
2022	17
2023	27

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Más allá de presentar oportunidades en la Satisfacción y el Esfuerzo Percibido, la **Generación X** cuenta con el nivel de recomendación más alto respecto a sus lugares de trabajo (eNPS).
- ✓ Los más jóvenes (**generación Z**) perciben de manera positiva la EXperiencia y presentan una excelente performance en todos los indicadores.
- ✓ Los **Baby Boomers** perciben una desmejora en sus EXperiencias laborales representando una alta caída en la performance de todos los indicadores.

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

Satisfacción y Esfuerzo: 0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

RANKING eNPS vs indicadores EX

Género

2023 vs. 2022

	PUESTO 2023	PUESTO vs 2022		Rtas 2023	eNPS (Mi empresa) 2023	eNPS (Mi empresa) 2022	eNPS (Mi empresa) 2021	eNPS (Mi empresa) GAP	FELICIDAD (ttb satisfacción) 2023	FELICIDAD (ttb satisfacción) 2022	FELICIDAD (ttb satisfacción) 2021	FELICIDAD (ttb satisfacción) GAP	ESFUERZO PERCIBIDO 2023	ESFUERZO PERCIBIDO 2022	ESFUERZO PERCIBIDO 2021	ESFUERZO PERCIBIDO GAP	eNPS+s® 2023	eNPS+s® 2022	eNPS+s® 2021	eNPS+s® GAP
eNPS 2022 17 / 2023 27	1	+ 1	**Femenino**	266	31	19	29	12	79%	74%	85%	6%	53%	47%	31%	6%	36	31	44	5
	2	- 1	**Masculino**	136	28	24	51	4	80%	78%	87%	2%	56%	56%	56%	1%	39	37	63	2
			Otro	*Sin suficiente cantidad de respuestas para visualizar el corte.*																

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ No se presenta grandes diferencias entre la percepción sobre la experiencia laboral según género femenino y masculino.

Escalas NPS: -100 a 0 | 1 a 25 | 26 a 50 | +de 50

Satisfacción y Esfuerzo: 0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

RANKING eNPS x Dotación, Jerarquía, Modalidad de Trabajo, Generaciones y Género 2023

GNmas

¿Cómo se esta comportando la EX los cortes según los Ranking 2023 y 2022?

DOTACIÓN

- ✓ Mayor tamaño, mejor EX
- ✓ Las empresas de mayor tamaño muestran mejoras en todos los indicadores
- ✓ 3 de los 4 cortes analizados mejoran su indicador de eNPS

MODALIDAD DE TRABAJO

- ✓ Más Home Office, mejor EX

ATENCION

- ✓ La modalidad exclusiva HO presenta los indicadores más bajos de Satisfacción y Esfuerzo
- ✓ La Satisfacción desciende en las 3 modalidades

GÉNERO

- ✓ Femenino, mejor EX
- ✓ ¿Hay recuperación post pandemia en la EX Femenina?
- ✓ Género Masculino mejora pero marcadamente menos que el género Femenino
- ✓ Los indicadores de Satisfacción y Esfuerzo mejoran para ambas categorías

GENERACIONES

- ✓ Mas Edad, mejor EX

ATENCION

- ✓ La Satisfacción desciende en las 2 categorías de mayor edad
- ✓ Los Baby Boomers desmejoran en todos los indicadores

CON o SIN GENTE A CARGO

- ✓ Más jerarquía, mejor EX
- ✓ Primer relevamiento, sin referencias con año anterior

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

índice

I- RANKING

01 Industria

02 Dotación

03 Jerarquía

04 Modalidad de trabajo

05 Generación

06 Género

II- BENCHMARK

01 ¿Recomiendo trabajar en mi empresa?

Satisfacción | Esfuerzo Percibido| eNPS | Experienci en una palabra | NPS | eNPS+s® | Permanencia

02 ¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03 Experiencia con mi Área

eNPS | Touchpoints | Gains&Pains | Journey Map

04 Información Técnica

GNmas

BENCHMARK 2023

PEOPLE EXPERIENCE

GNmas

Le preguntamos a las personas que trabajan en Empresas en Argentina

4,5 de cada 10 2022 :4 de cada 10	¿RECOMIENDAS tu lugar de trabajo a sus amigas/os y colegas?	1.8 de cada 10 2022: 2,3 de cada 10
8 de cada 10 2022: 7,5 de cada 10	¿estás SATISFECHA/O de trabajar en la Empresa ?	1 de cada 10 2022: 1 de cada 10
5 de cada 10 2022: 5 de cada 10	¿la Empresa SIMPLIFICA tu tarea diaria?	2 de cada 10 2022: 2 de cada 10
9 de cada 10	PALABRA que describa la experiencia de trabajar en tu empresa	1 de cada 10

Nota: no se muestran los resultados indefinidos (ni ni; ni si ni no)

BENCHMARK PX 2023

GNmas

eNPS de la EXperiencia con mi Empresa

¿Qué tan probable es que recomiendes tu empresa como un lugar de trabajo a tus amigos o colegas?

LEALTAD

	2023	2022	2021
eNPS	27	17	42
	↑ 10	↓ 25	
PROMOTORES	45%	40%	58%
PASIVOS	37%	37%	26%
DETRACTORES	18%	23%	16%
	494 respuestas	355 respuestas	215 respuestas

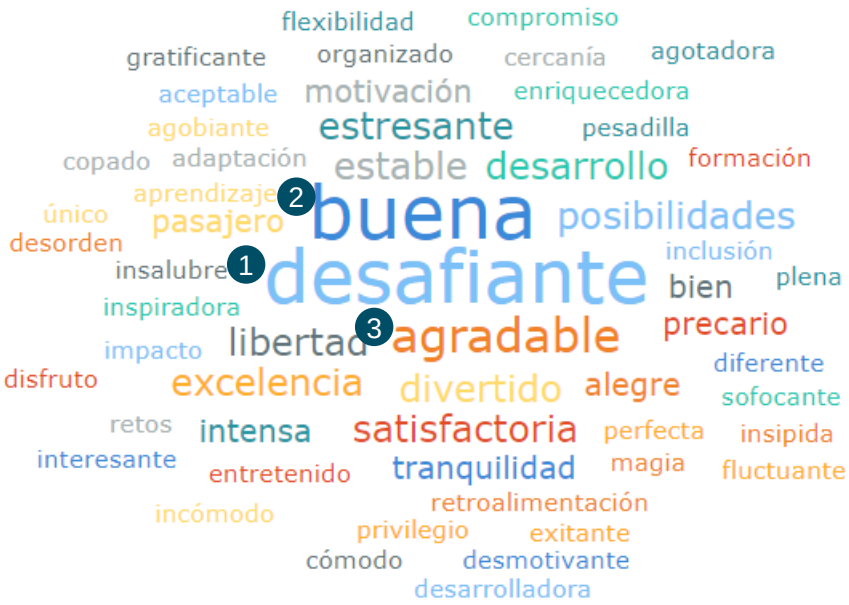
Referencias:

PRINCIPALES HALLAZGOS

GOOD NEWS

- ✓ El indicador recupera 10 puntos pero aún no alcanza a revertir la caída entre 2021 y 2022.
- ✓ 2023: suben 5% de Promotores, bajan 5% de Detractores.
- ✓ 24% evalúan con el mayor puntaje (10) al momento de recomendar a sus empresas

¿Cómo describirías la EXPERIENCIA de tu EMPRESA en una PALABRA?



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Desafiante, Buena, Agradable, son las principales palabras que eligen los encuestados para describir sus experiencias laborales.

- ✓ 9 de 10 personas elijen palabras con denotación positiva para describir sus experiencias y lo que valoran de la misma.

- ✓ 1 de 10 personas elijen palabras con denotación negativa para describir sus experiencias: stresante, desmotivante, desorden, pesadilla entre otras.

Participantes: 206

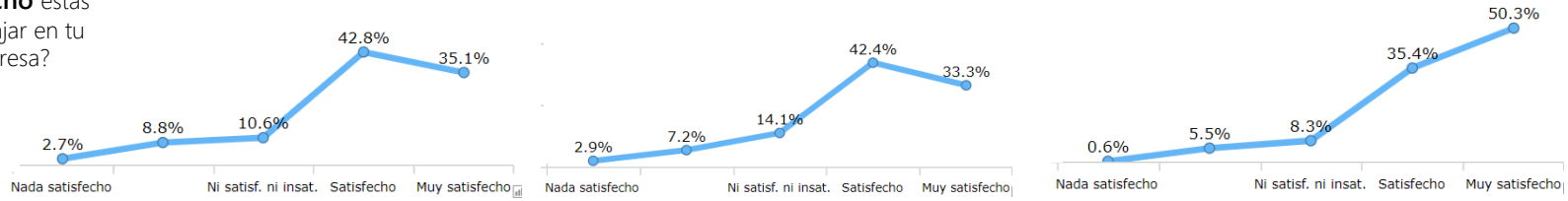
BENCHMARK PX 2023

GNMas

FELICIDAD

¿Qué tan **satisfecho** estás de trabajar en tu Empresa?

78% ↑ 2% **76%** ↓ 10% **86%**

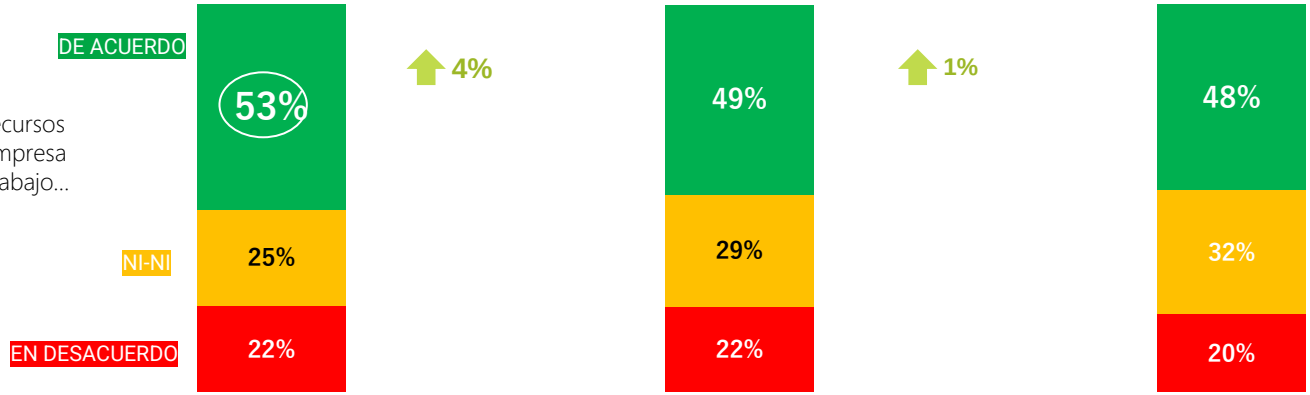


444 respuestas | 276 respuestas | 181 respuestas

2023 | 2022 | 2021

ESFUERZO PERCIBIDO

Los procesos y recursos que provee mi empresa **simplifican** mi trabajo...



260 respuestas | 276 respuestas | 181 respuestas

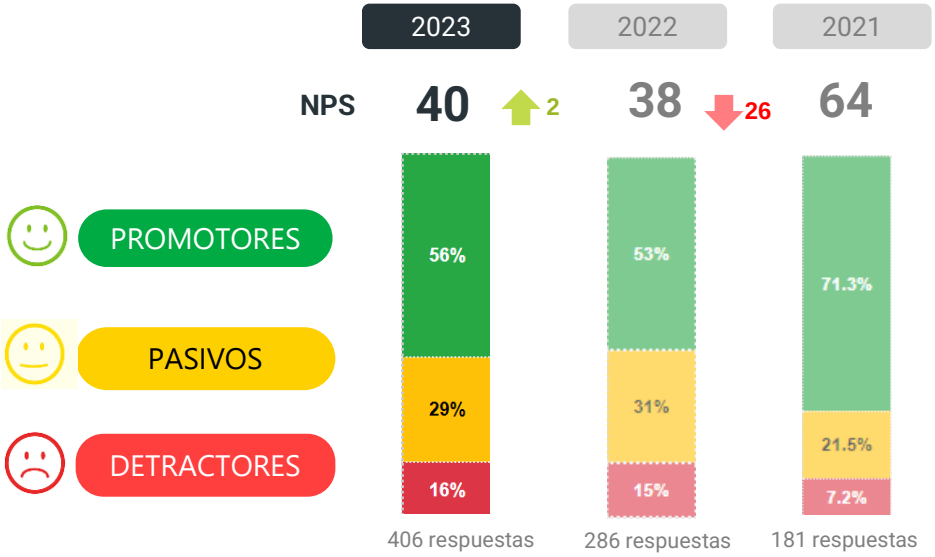
0 a 49,99% | 50 a 74,99% | 75 a 100%

GNMas

LEALTAD

NPS con los Productos y/o Servicios de mi Empresa

¿Qué tan probable es que recomiendes los productos y servicios de tu empresa a tus amigos o colegas?



PRINCIPALES HALLAZGOS

Sube levemente la percepción de los colaboradores sobre los P&S brindados por sus empresas.

¿Por qué sube el indicador?

- ✓ Porque el porcentaje de promotores crece más que el de detractores.

INDUSTRIAS:

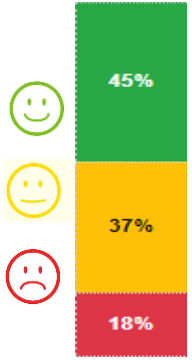
- ✓ 7 industrias mejoran y 7 empeoran su percepción.
- ✓ Mejor percepción: Construcción, Consultoría y Retail
- ✓ Peor percepción: Educación, Consumo Masivo y Salud

*Referencia pág. 7

RESUMEN EXPERIENCIA 2023 ARGENTINA

LEALTAD

eNPS **27** vs.2022 ↑ 10

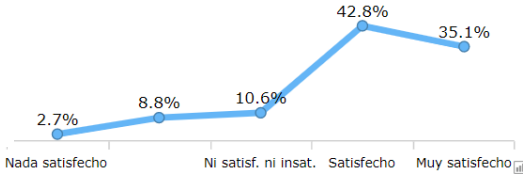


494 respuestas

FELICIDAD

TTB SATISFACCIÓN

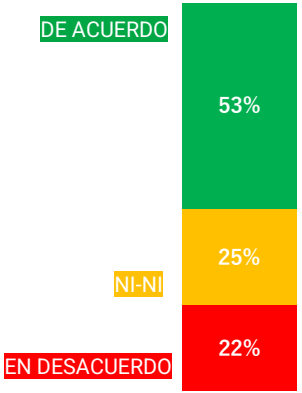
78% vs.2022 ↑ 2%



444 respuestas

ESFUERZO PERCIBIDO

TTB ACUERDO



vs.2022 ↑ 4%

260 respuestas

TOP 3 PUNTOS DE CONTACTO

	2023	2022
¿POR QUÉ RECOMIENDAN A LAS EMPRESAS?	1. Ambiente Laboral	✓
	2. Posibilidad de aprender	✓
	3. Vida Equilibrada	3. Estabilidad Laboral
¿POR QUÉ NO RECOMIENDAN A LAS EMPRESAS?	1. Compensación	✓
	2. Beneficios	✓
	3. Programas de Reconocimiento	✓

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ 8 de 10 personas se encuentran satisfechas pero solo 5 de ellas son promotoras de sus empresas y las recomiendan
- ✓ Vs. 2022 todos los indicadores mejoran.
- ✓ Atención: prevalecen los mismos puntos de contacto críticos como oportunidades de mejora.

- Es un **Indicador** que **vincula la Lealtad (eNPS) con la Satisfacción.**

Dimensiones integradas para profundizar el análisis en PX al determinar en qué medida las personas que se identifican como detractoras están a la vez insatisfechas y aquellas que lo hacen como promotoras, están a la vez satisfechas..

¿Qué es la metodología eNPS+s®?

GNmas

GNmas

eNPS+s® relación de Lealtad y Satisfacción

FULL PEOPLE EXPERIENCE

	2023	2022	2021
eNPS+s® *(eNPS y Satisfacción)*	**36**	**32**	**56**
¿Cuántos de mis Promotores se encuentran a la vez satisfechos?	44% (27%)	40% (25%)	60% (44%)
¿Cuántos de mis detractores también están insatisfechos?	8%	8%	4%

+4% más de promotores satisfechos

Se mantienen mismo porcentaje de detractores insatisfechos

¿QUÉ NOS FACILITA VER LA METODOLOGIA?

- ✓ Que el 99% de la personas Promotoras están a la vez Satisfechos
- ✓ Que sólo el 8% (vs el 18% de la metodología eNPS) son personas Detractoras y a la vez Insatisfechas.
- ✓ Que el indicador de EX (eNPS) nos mejora en 9 puntos (de 27 a 36)
- ✓ Que 3 de cada 10 personas son Promotoras MUY Satisfechas

eNPS+s® = % Promotores Satisfechos - % Detractores Insatisfechos

ACLARACIÓN: el eNPS+s® comprende a quienes respondieron ambas preguntas, por lo cual la base de cálculo puede presentar una variación no significativa.

*FAN LOVERS: comprende a quienes se clasificaron como **Promotores y Muy Satisfechos** a la vez.*

Es un **Indicador** que **vincula la Lealtad (eNPS) con la Permanencia.**

¿Cómo la PX condiciona la permanencia?

¿Cual es la velocidad de salida de las personas Detractoras?

Y quienes son Promotoras, ¿Hasta cuando están dispuestas a permanecer?

¿Qué es la correlación de Permanencia por eNPS?

GNmas

eNPS Indicador de Permanencia

Me veo trabajando aquí a lo largo de...

PERMANECIA x eNPS

GOOD NEWS

El indicador eNPS en comparación con 2022 creció en todos los cortes.

ENPS 2022	ENPS 2023	CORTE	☹	😐	☺	# RESPONDIENTES
18	29	TOTAL GENERAL	17.2%	36.9%	45.8%	406
61	81	Los próximos 10 años en adelante	0%	18.8%	81.3%	48
38	61	Los próximos 6 a 10 años	7.1%	25%	67.9%	56
19	55	Los próximos 3 a 5 años	1.1%	42.5%	56.3%	87
12	20	Los próximos 2 años	16.2%	47.7%	36%	111
-39	-26	Este año	45.2%	35.6%	19.2%	104

PROMOTORES
¿Hasta cuando permanecen?
El **56%** se ven trabajando **más de 3 años,** vs 60% en 2022.

DETRACTORES
¿Cuándo se van?
El **74%** se retirarán en antes de los **2 años,** vs 57% en 2022.

Permanencia:

47%
permanecerán
más de 3 años

53%
dejarán sus empresa
en los próximos 24 meses

VS 2022

- ✓ Se mantiene el Porcentaje de emigrantes en 24 meses.
- ✓ Creció de 2/10 en 2021 a 5/10 desde 2022

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

índice

I- RANKING

01 Industria

02 Dotación

03 Jerarquía

04 Modalidad de trabajo

05 Generación

06 Género

II- BENCHMARK

01 ¿Recomiendo trabajar en mi empresa?

Satisfacción | Esfuerzo Percibido | eNPS | Experienci en una palabra | NPS | eNPS+s® | Permanencia

02 ¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03 Experiencia con mi Área

eNPS | Touchpoints | Gains&Pains | Journey Map

04 Información Técnica

GNmas

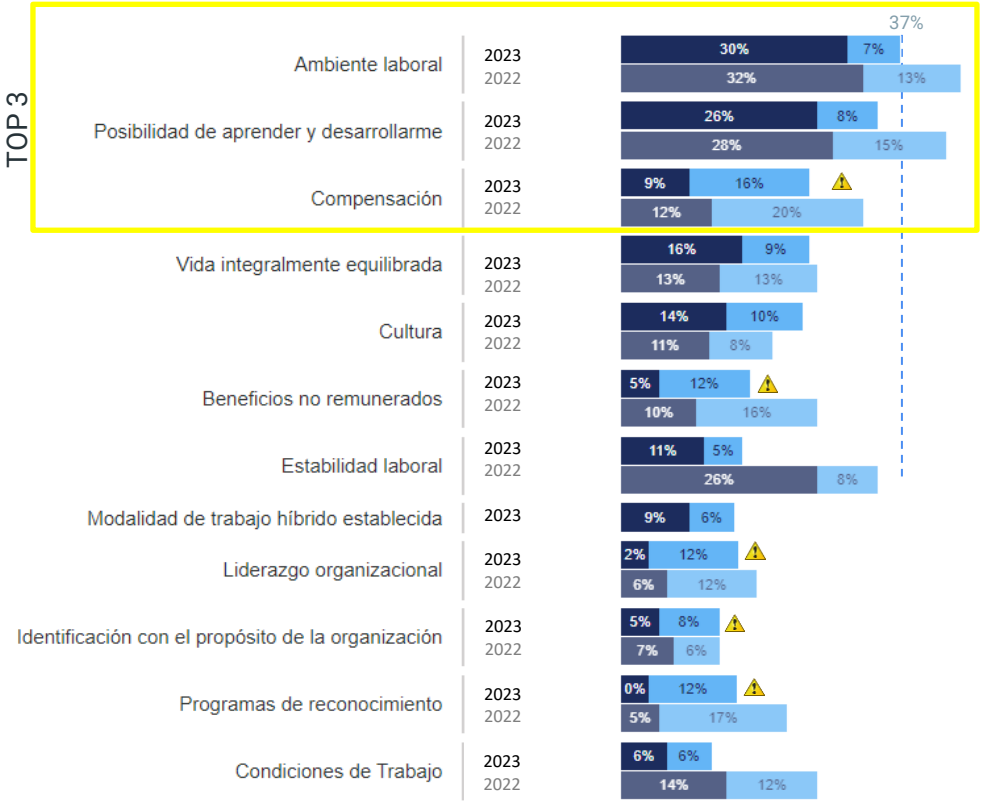
BENCHMARK PX 2023

GNmas

¿Qué hace a la buena o mala Experiencia en las Empresas?

Recomiendo trabajar aquí por (gains) y No Recomiendo trabajar aquí por (pains).

PUNTOS DE CONTACTO



Prácticas a Mantener y Promover:
"Ambiente Laboral", "Posibilidad de aprender" y "Vida Equilibrada"

RECOMIENDO — VS 2022

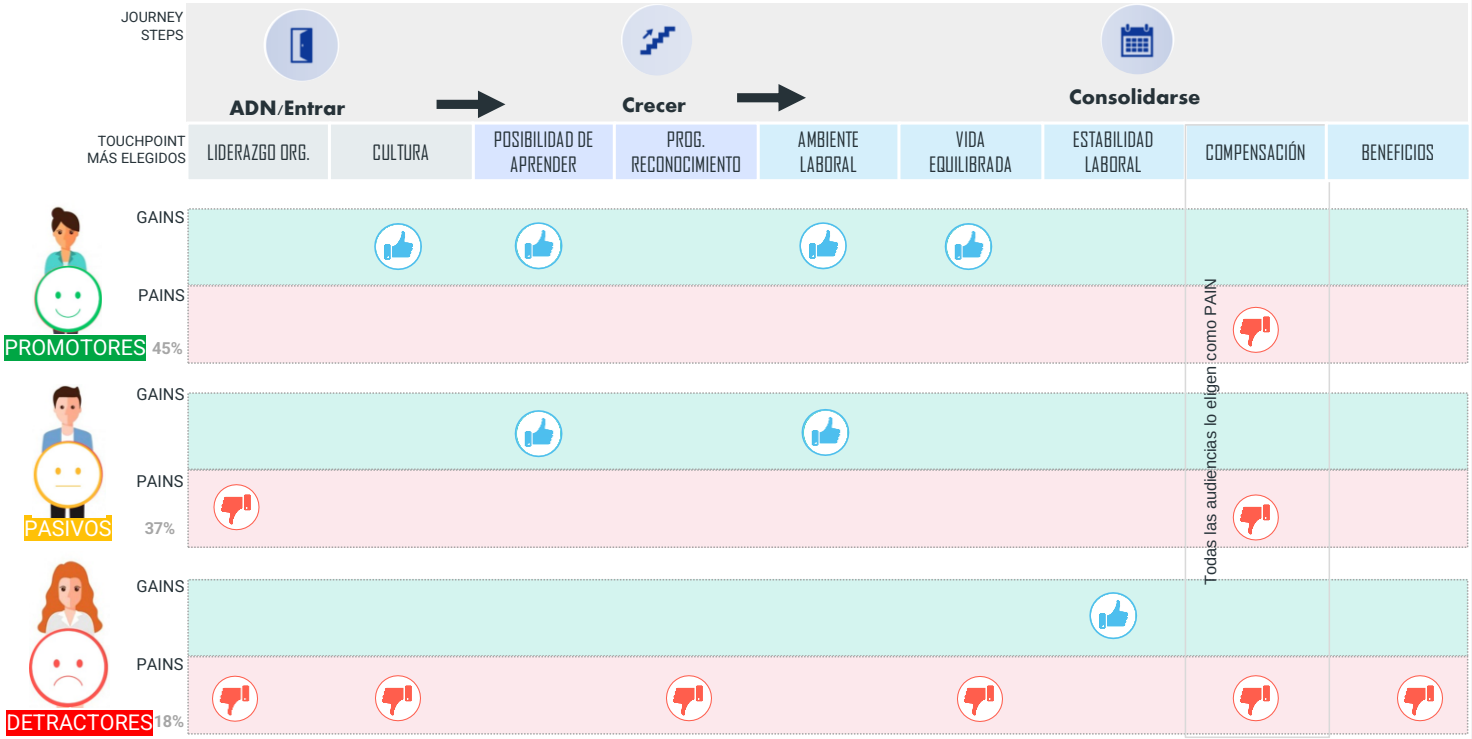
- ✓ 7 de 12 caen en su percepción positiva
- ✓ Ambiente Laboral continua liderando las preferencias en contextos con mas del 50% de la muestra en Home Office
- ✓ Beneficios y Estabilidad Laboral caen fuertemente, pero no emergen como demanda, al igual que Condiciones de Trabajo

Prácticas a Mejorar:
"Compensación", "Beneficios", "Programas de Reconocimiento" y "Liderazgo Organizacional"

NO RECOMIENDO — VS 2022

- ✓ 8 de 12 caen en su percepción negativa
- ✓ 5 la mala percepción supera a la positiva
- ✓ En Cultura como en Identificación con Propósito, crece la mala percepción

JOURNEY MAP: GAINS & PAINS



¿CÓMO LEER EL JOURNEY MAP?

¿En que puntos de contacto mis **audiencias coinciden** en destacar su impacto en la EX?

- ✓ Liderazgo organizacional, cultura, posibilidad de aprender, ambiente laboral, vida equilibrada y compensación.

¿Cuáles son los puntos de contacto que más promocionan la experiencia?

- ✓ Posibilidad de aprender y ambiente laboral

¿Cuáles son los puntos de contacto que más erosionan la experiencia?

- ✓ Liderazgo organizacional y compensación.

¿Qué me **convierte** en persona Detractora?

- ✓ Cultura, Reconocimiento, Vida Equilibrada y Beneficios

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

índice

I- RANKING

01
Industria

02
Dotación

03
Jerarquía

04
Modalidad de trabajo

05
Generación

06
Género

II- BENCHMARK

01
¿Recomiendo trabajar en mi empresa?

Satisfacción | Esfuerzo Percibido | eNPS | Experienci en una palabra | NPS | eNPS+s® | Permanencia

02
¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03
Experiencia con mi Área

eNPS | Ranking con Touchpoints | Journey Map

04
Información Técnica

GNmas

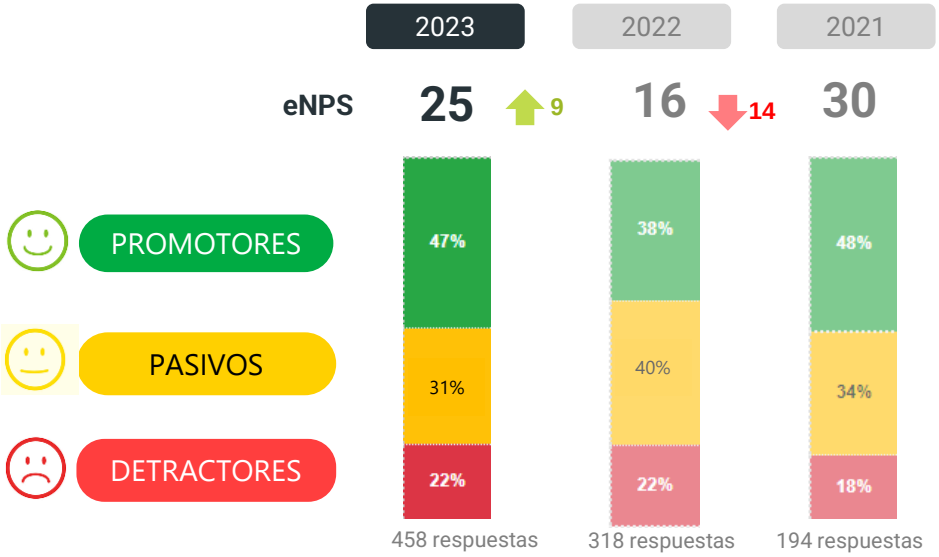
BENCHMARK PX 2023

GNmas

LEALTAD ÁREA

eNPS: La Experiencia con mi Área

¿Qué tan probable es que recomiendes tu área como un lugar de trabajo a tus amigos o colegas?



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ La EXperiencia con mi Empresas es 2 puntos más alta (eNPS 27) a la EXperiencia de las Áreas.
- ✓ El indicador recupera 9 puntos pero aún no alcanza a revertir la caída entre 2021 y 2022.

GOOD NEWS

2023 vs. 2022

- ✓ Suben 9% los Promotores y bajan de Pasivos.
- ✓ Los detractores permanecen igual.

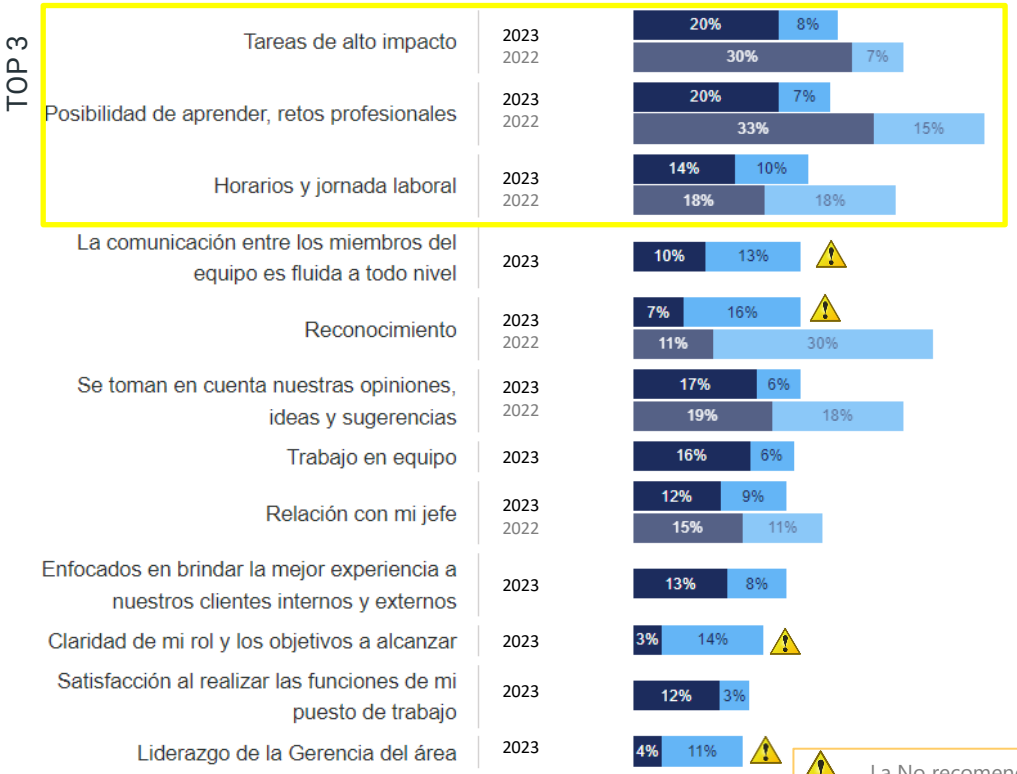
BENCHMARK PX 2023

GNmas

¿Qué hace a la buena o mala Experiencia en las Áreas?

Recomiendo trabajar aquí por (gains) y No Recomiendo trabajar aquí por (pains).

PUNTOS DE CONTACTO



Prácticas a Mantener y Promover (Gains): "Tareas de alto impacto", "Posibilidad de aprender", "Se toman en cuenta opiniones" y "Trabajo en Equipo".

RECOMIENDO — VS 2022

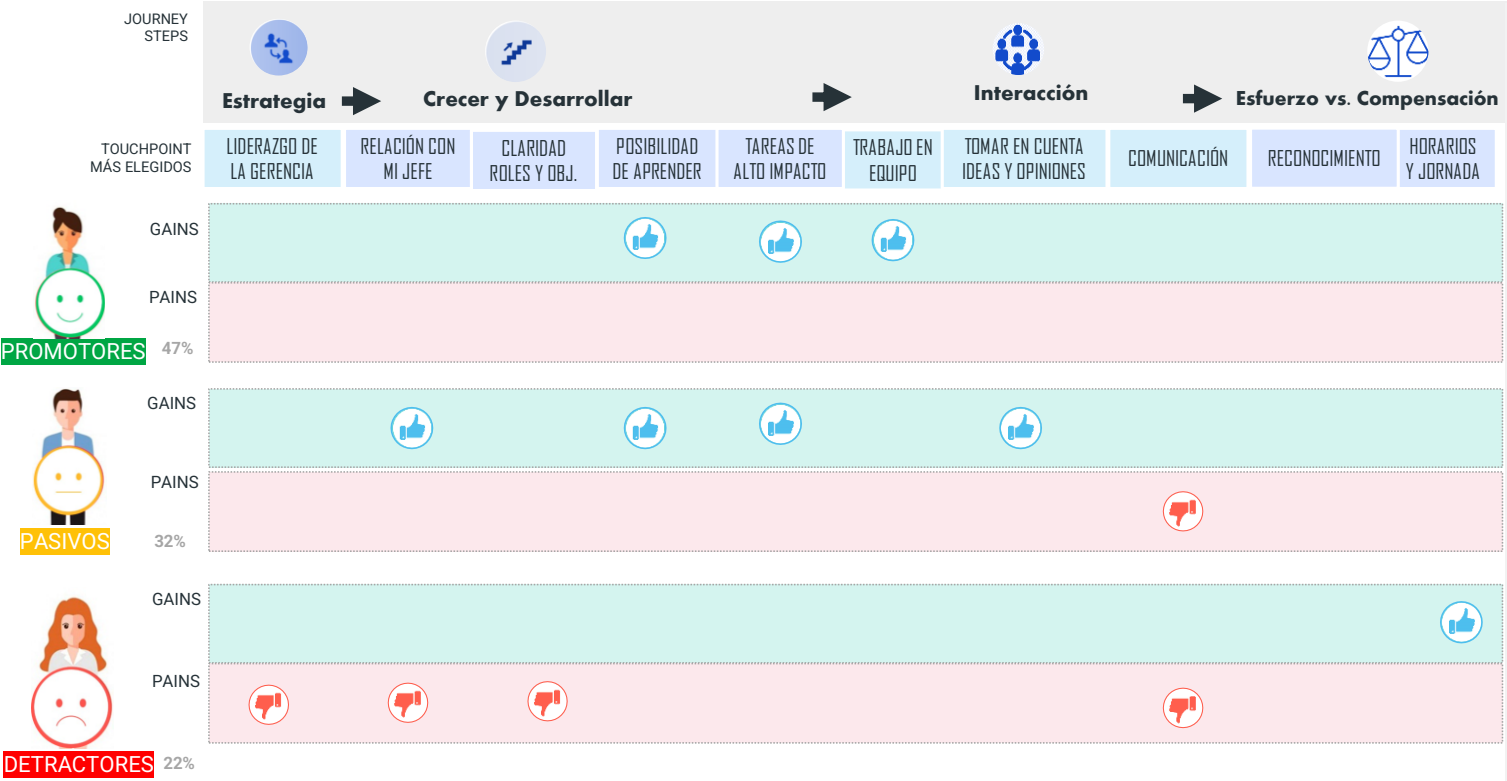
- ✓ TODOS los puntos de contacto caen en su percepción positiva
- ✓ En 2023, *Tareas de alto impacto* subió al primer puesto de relevancia.
- ✓ *Tareas de alto impacto y posibilidad de aprender* son las más relevantes y caen en su valoración positiva más de 10%.

Prácticas a Mejorar (Pains): "Reconocimiento", "Claridad de rol y objetivos, "Comunicación" y "Liderazgo del área".

NO RECOMIENDO — VS 2022

- ✓ 5 de 6 mejoraron al caer su percepción negativa
- ✓ Comunicación y Reconocimiento entran en el Top 5 por presentar mayor porcentaje de percepción negativa.

JOURNEY MAP: GAINS & PAINS



¿CÓMO LEER EL JOURNEY MAP?

¿En que puntos de contacto mis **audiencias coinciden** en destacar su impacto en la EX?

- ✓ Relación con mi jefe, posibilidad de aprender, tareas de alto impacto y comunicación.

¿Cuáles son los puntos de contacto que más promocionan la experiencia?

- ✓ Posibilidad de aprender y tareas de alto impacto.

¿Cuáles son los puntos de contacto que más erosionan la experiencia?

- ✓ Comunicación.

¿Qué me **convierte en persona Detractora**?

- ✓ Liderazgo de la Gerencia, Relación con mi Jefe, Claridad en mis roles y Comunicación.

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

índice

I- RANKING

01 Industria

02 Dotación

03 Jerarquía

04 Modalidad de trabajo

05 Generación

06 Género

II- BENCHMARK

01 ¿Recomiendo trabajar en mi empresa?

Satisfacción | Esfuerzo Percibido | eNPS | Experienci en una palabra | NPS | eNPS+s® | Permanencia

02 ¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03 Experiencia con mi Área

eNPS | Ranking con Touchpoints | Journey Map

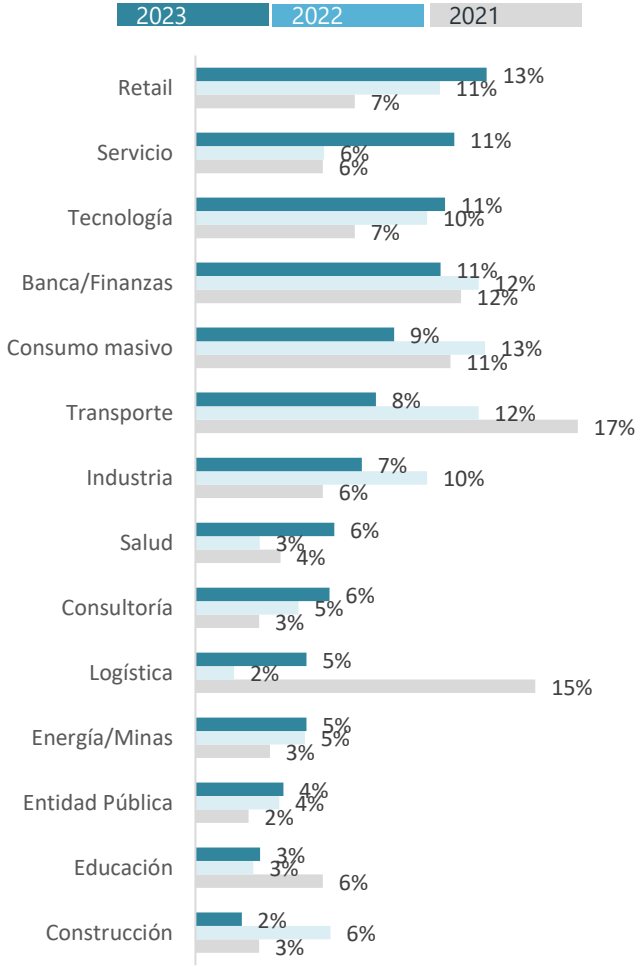
04 Información Técnica

GNmas

Composición de la Muestra

GNmas

Composición de la muestra| Industria



Cantidad de Participantes:

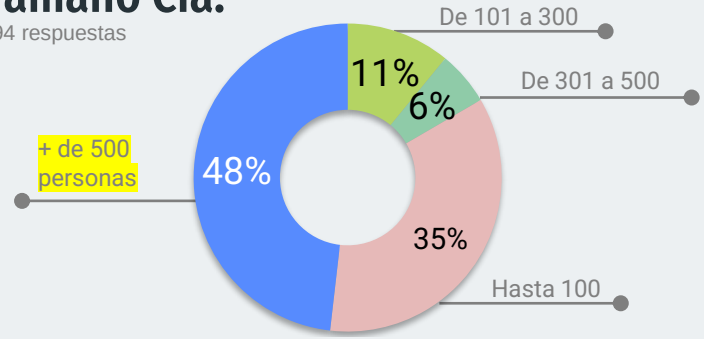
Industria	**2023**	2022	2021
Retail	63	38	15
Servicio	56	20	12
Tecnología	54	36	15
Banca/Finanzas	53	44	25
Consumo masivo	43	45	24
Transporte	39	44	36
Industria	36	36	12
Salud	30	10	8
Consultoría	29	16	6
Energía/Minas	24	17	7
Logística	24	6	32
Entidad Pública	19	13	5
Educación	14	9	12
Construcción	10	21	6
Total	494	355	215

Composición de la muestra 2023

Mayor participación

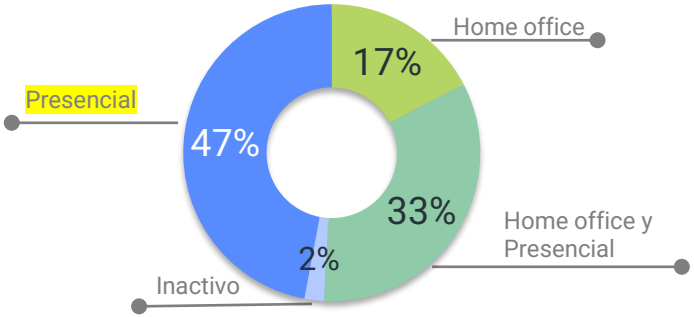
Tamaño Cía.

494 respuestas



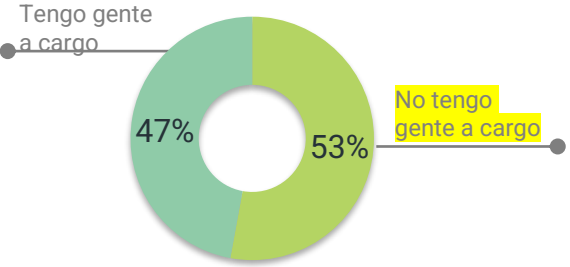
Situación laboral

702 respuestas



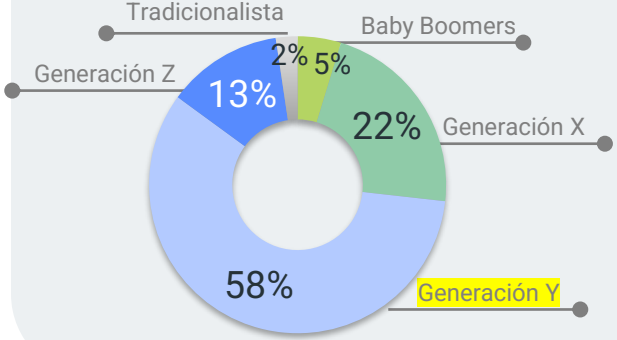
Roles | *Jerarquías...*

208 respuestas



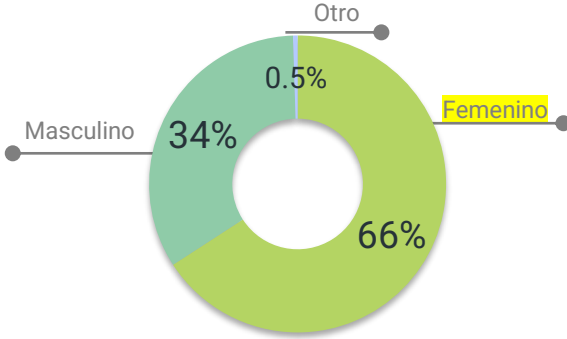
Generaciones...

254 respuestas



Género...

404 respuestas



Modelo de Abordaje
PX GNmas

GNmas

ABORDAJE EX | 3 MOMENTOS

RANKING | 2 MOMENTOS

Momentos | Realizaciones

ESCUCHAR | ANALIZAR | ACCIONAR

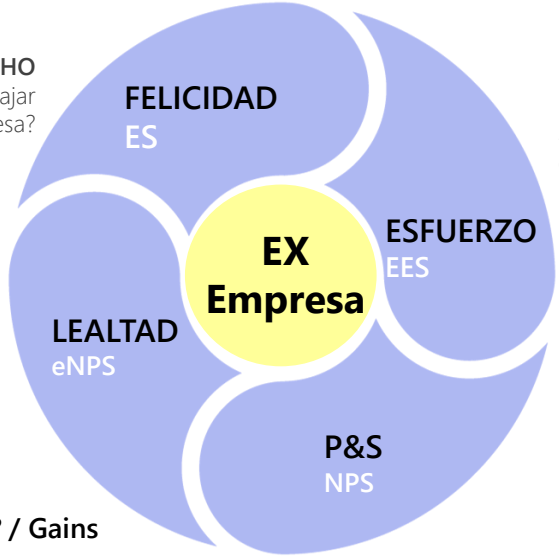
EXperiencia Empresa

"Mi vida y la organización"

¿Qué tan **SATISFECHO** estás de trabajar en tu empresa?

eNPS+s®

¿Cuán probable es que **recomiendes TU EMPRESA para trabajar** a un amigo o colega?



*Los **PROCESOS Y RECURSOS** que provee la empresa **SIMPLIFICAN MI TRABAJO*** [TTB grado de acuerdo]

¿Por qué la **recomiendas? / Gains**

¿Por qué NO **la recomiendas? / Pains**

¿Cuán probable es que **recomiendes los PRODUCTOS y SERVICIOS de tu empresa** a tus amigos o colegas?

EXperiencia de mi Área

"Mi vida y Mi área de trabajo"

GNmas

www.gnmas.co
LATAM +54 9 11 6427-2617