



Benchmark & Ranking People Experience 2022

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 2022

Instrumento de medición

Encuesta on line, anónima y voluntaria

Población a encuestar

Personas con empleos del mercado laboral chileno

Cantidad de participantes

2022: 486

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)



Recorrido

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 | Experiencia en una palabra
NPS | eNPS+s® | Permanencia

02

¿Cómo está el Journey en mi empresa?

Ranking con Touchpoints | Journey Map

03

¿Recomiendo trabajar en mi área?

eNPS | Touchpoints | Gains&Pains | Journey Map

04

Información Técnica

Recorrido

I-RANKING

01

Industria

02

Dotación

03

Jerarquía

04

Modalidad de trabajo

05

Generación

06

Género

RESUMEN PRINCIPALES HALLAZGOS

eNPS

Industrias vs Mercado Chileno

- ✓ 7 de las 14 industrias presentan un eNPS superior al eNPS del mercado Chileno.
- ✓ 7 de las 14 industrias presentan un eNPS por debajo al eNPS del mercado Chileno.
- ✓ 2 de las 14 Industrias presentan eNPS negativo.
- ✓ 3 de las 14 Industrias presentan eNPS con valor 0.

NPS Productos y Servicios

- ✓ Más Promotoras de los P&S que del lugar de trabajo. 10 de las 14 Industrias presentan un NPS P&S mayor a eNPS empresa.
- ✓ Transporte, Servicio, Entidad Pública y Consumo Masivo presentan las valoraciones más baja de sus productos y servicios.

La Felicidad

- ✓ 10 de las 14 industrias relevadas presentan una satisfacción superior al 75%.
- ✓ Más satisfechos: Transporte
- ✓ Menos satisfechos: Entidad Pública

El Esfuerzo

- ✓ Tecnología, Consultoría y Energía/Minas presentan un Esfuerzo Percibido superior al 75%.
- ✓ Construcción, Consumo Masivo y Educación presentan los resultados más críticos del indicador analizado.

eNPS+s®

¿Qué porcentaje de las personas detractoras están insatisfechas?

- ✓ El 52% de las personas detractoras se encuentran a la vez insatisfechos.

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

- ✓ En 10 de las 14 industrias el indicador eNPS sube al analizarlo a través del eNPS+s®.

¿En cuáles industrias crece más el indicador?

- ✓ Educación, Salud, Logística y Energía/Minas.

RANKING eNPS

Industria 2022

¿Recomiendo mi empresa como lugar de trabajo?

DETRACTORES



PASIVOS



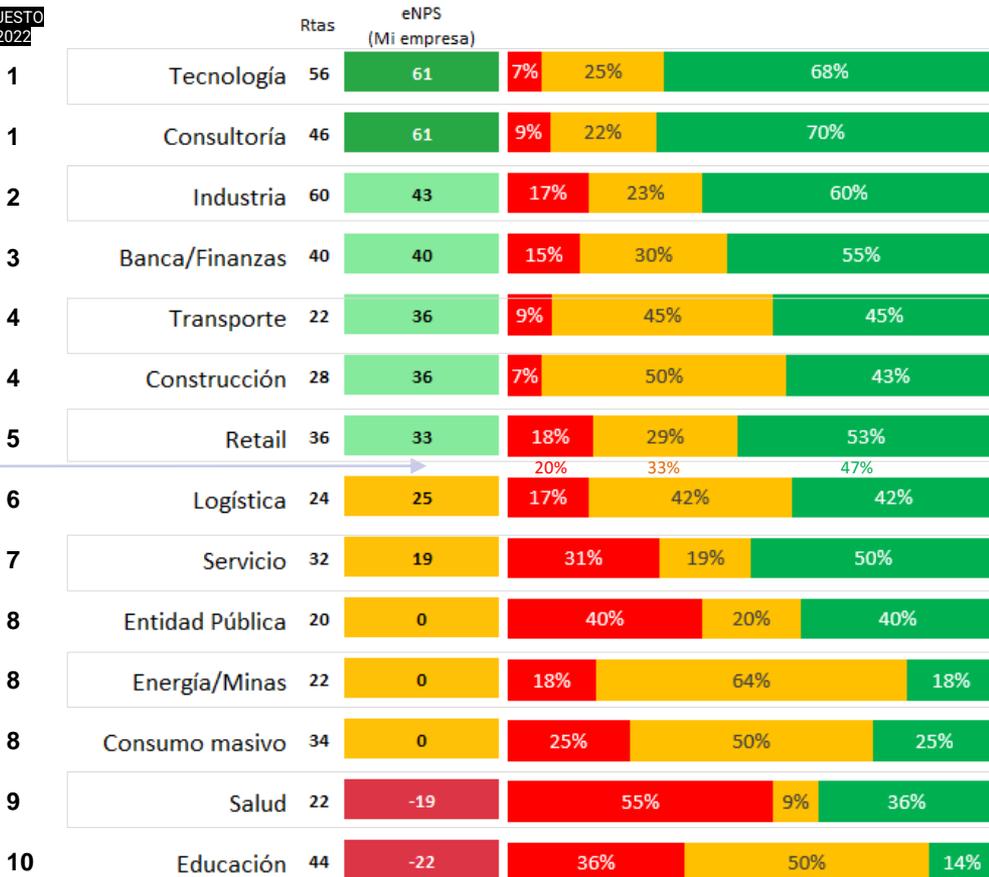
PROMOTORES



GNmas



PUESTO 2022



eNPS 27

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

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ **Tecnología y Consultoría** se ubican primeras en el Ranking con una excelente performance del indicador eNPS, conformado por más de 65% de promotores.
- ✓ **Salud y Educación** presentan un eNPS negativo. Esto significa que el porcentaje de personas detractoras es superior al porcentaje de promotoras.

¿Más de 50% de personas Promotoras?

Tecnología, Consultoría, Industria, Banca y Retail.

¿Más personas Pasivas que Promotoras?

Construcción, Energía/Minas, Consumo Masivo y Educación.

¿Más de 30% personas de Detractoras?

Salud, Educación, Entidad Pública y Servicio.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Industria 2022



PRINCIPALES HALLAZGOS

Evaluando la **EX**periencia
 ✓ Tecnología y Consultoría presentan la **mejor Experiencia** con una excelente performance en todos sus indicadores.

¿Cómo las Personas perciben los P&S de la Empresa?
 ✓ Transporte, Servicio y Entidad Pública presentan la valoración con **mayor oportunidad** de mejora

Percepción del **Esfuerzo**
 ✓ Construcción, Consumo Masivo y Educación presentan **mayor criticidad** en este indicador.

Nro	eNPS	SATISFACCION	eNPS + S®	ESFUERZO PERCIBIDO	NPS
	Recomiendo mi Empresa	..con trabajar en mi empresa	Correlación eNPS y Satisfacción	la empresa simplifica mi trabajo	Recomiendo los Productos y Servicios NPS
TECNOLOGÍA	61	84%	66	76%	57
CONSULTORÍA	61	85%	56	86%	79
INDUSTRIA	43	80%	50	65%	61
BANCA/FINANZAS	40	80%	35	63%	75
TRANSPORTE	36	91%	36	67%	11
CONSTRUCCIÓN	36	86%	39	44%	56
RETAIL	33	78%	27	54%	31
LOGÍSTICA	25	88%	42	55%	37
SERVICIO	19	75%	25	50%	14
ENTIDAD PÚBLICA	0	60%	10	50%	17
ENERGÍA/MINAS	0	82%	18	78%	34
CONSUMO MASIVO	0	68%	9	44%	22
SALUD	-19	64%	9	50%	50
EDUCACIÓN	-22	77%	9	47%	26

eNPS
27

eNPS+s® ¿Cómo leer?

¡Si **mejoró** vs eNPS quiere decir que no todas las personas Detractoras están Insatisfechas!
 10 Industrias mejoran su indicador

¡Sin variación!
 1 Industrias lo mantienen igual

¡Si **desmejora** vs eNPS quiere decir que no todas las personas Promotoras están Satisfechas!
 En 3 industrias cae

RANKING INDICADORES EX

Chile, Argentina y Peru (orden según eNPS Chile)

2022



eNPS
27

POSICION	PAIS	Nro	eNPS			SATISFACCIÓN			eNPS + S [®]			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS Área			NPS		
			Recomiendo mi Empresa	Recomiendo mi Empresa	Recomiendo mi Empresa con trabajar en mi empresa con trabajar en mi empresa con trabajar en mi empresa	Correlación eNPS y Satisfacción	Correlación eNPS y Satisfacción	Correlación eNPS y Satisfacción	la empresa simplifica mi TRABAJO	la empresa simplifica mi TRABAJO	la empresa simplifica mi TRABAJO	Recomiendo mi área	Recomiendo mi área	Recomiendo mi área	Recomiendo los Productos y Servicios	Recomiendo los Productos y Servicios	Recomiendo los Productos y Servicios
1	TECNOLOGÍA	56	61	41	51	84%	79%	97%	66	50	55	76%	64%	68%	61	33	67	57	50	75
2	CONSULTORÍA	46	61	42	27	85%	68%	81%	56	58	46	86%	28%	62%	66	54	34	79	61	59
3	INDUSTRIA	60	43	11	33	80%	56%	84%	50	0	39	65%	50%	67%	50	20	33	61	28	60
4	BANCA/FINANZAS	40	40	42	35	80%	79%	82%	35	42	42	63%	59%	60%	37	45	40	75	39	38
5	TRANSPORTE	22	36	30	-17	91%	86%	59%	36	37	9	67%	30%	59%	10	31	0	11	41	11
6	CONSTRUCCIÓN	28	36	60	4	86%	100%	78%	39	60	22	44%	100%	59%	10	25	13	56	100	37
7	RETAIL	36	33	46	53	78%	88%	91%	27	51	62	54%	43%	70%	20	36	64	31	56	62
8	LOGÍSTICA	24	25	29	20	88%	82%	79%	42	36	50	55%	100%	60%	55	18	26	37	50	52
9	SERVICIO	32	19	42	6	75%	93%	75%	25	48	25	50%	44%	46%	-7	25	20	14	41	30
10	ENTIDAD PÚBLICA	20	0	5	-22	60%	79%	72%	10	21	6	50%	0%	39%	-11	12	-11	17	47	6
11	ENERGÍA/MINAS	22	0	8	34	82%	88%	81%	18	29	41	78%	50%	67%	0	17	38	34	34	59
12	CONSUMO MASIVO	34	0	-7	27	68%	68%	83%	9	16	47	44%	50%	52%	0	-21	25	22	15	48
13	SALUD	22	-19	-14	25	64%	71%	79%	9	7	42	50%	58%	60%	-11	8	41	50	0	67
14	EDUCACIÓN	44	-22	14	18	77%	57%	73%	9	15	34	47%	57%	73%	10	29	31	26	29	51

RESUMEN PRINCIPALES HALLAZAGOS

DOTACIÓN

- ✓ Empresas con menor dotación, mejor eNPS
- ✓ 301 a 500 personas, más satisfechos y con mejor valoración de sus P&S.

ATENCIÓN

- ✓ 101 a 300 personas, experiencia con más oportunidades.

GENERACIONES

- ✓ Todas las generaciones con similar satisfacción.
- ✓ Más jóvenes más recomiendo a mi lugar de trabajo (eNPS).

MODALIDAD DE TRABAJO

- ✓ Más Home Office, mejor EX y más satisfechos

ATENCIÓN

- ✓ Presencial, menor performance en todos sus indicadores.

GÉNERO

- ✓ Género masculino, mejor EX y performance de todos sus indicadores.

ATENCIÓN

- ✓ Género femenino menos satisfecho y solo el 55% considera que los procesos y recursos que provee su empresa simplifican su trabajo.

CON o SIN GENTE A CARGO

- ✓ Más jerarquía, mejor EX y más satisfechos

ATENCIÓN

- ✓ Colaboradores/as sin roles de conducción peor EX y menos satisfechos.

RANKING eNPS

Dotación 2022

Chile, Argentina y Perú (orden según eNPS Chile)

¿Recomiendo mi empresa como lugar de trabajo?

DETRACTORES



PASIVOS



PROMOTORES



GNmas



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Entre 101 a 300 colaboradores/as es el corte que presenta mayores oportunidades en términos de eNPS y cuenta con el porcentaje más alto de personas detractoras. A su vez, es el único corte que está por debajo del mercado chileno.
- ✓ Los otros tres cortes presentan una performance similar.

PUESTO
2022

1

Hasta 100 colaboradores 180

Rtas
eNPS
(Mi empresa)

32

16%

36%

48%



27



23

2

Más de 500 colaboradores 168

30

19%

31%

49%

34

34

3



eNPS

27

301 a 500 colaboradores 34

29

18%

35%

47%

22

21

4

101 a 300 colaboradores 104

13

29%

29%

42%

4

12

RANKING eNPS vs indicadores EX

Dotación
2022

Rtas	Recomiendo mi Empresa Enps	Recomiendo los Productos y Servicios NPS	Me encuentro SATISFECHO con trabajar en mi empresa	PERCIBO el ESFUERZO de la empresa para simplificar mi TRABAJO	eNPS + S®
HASTA 100 PERSONAS	180 32	46	85%	63%	39
MÁS DE 500 PERSONAS	168 30	45	79%	62%	38
301 A 500 PERSONAS	34 29	79	85%	71%	35
101 A 300 PERSONAS	104 13	30	66%	54%	22

Chile
eNPS
27

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Entre 301 a 500 personas presenta el nivel de recomendación más alto de sus Productos y Servicios (indicador NPS), la mayor satisfacción e indicador eNPS+s®.
- ✓ Entren 101 a 300 personas es el corte más crítico en todos sus indicadores.
- ✓ Desde el análisis eNPS+s®, todos los cortes mejoran el indicador eNPS, esto significa que no todas las personas detractores se encuentra insatisfechas con trabajar en sus empresas.
- ✓ Entre 101 a 300 personas es el corte que más mejora el indicador.

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
2022

		Recomiendo mi Empresa eNPS	Me encuentro SATISFECHO/A con trabajar en mi empresa	PERCIBO el ESFUERZO de la empresa para simplificar mi TRABAJO	eNPS + S[®]
TENGO GENTE A CARGO	212	32	86%	61%	40
NO TENGO GENTE A CARGO	118	19	73%	58%	27

eNPS
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 y personas a cargo poseen una mejor performance en todos sus indicadores.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Modalidad de Trabajo 2022

PRINCIPALES HALLAZGOS

Rtas	Recomiendo mi Empresa Enps	Me encuentro SATISFECHO con trabajar en mi empresa	PERCIBO el ESFUERZO de la empresa para simplificar mi TRABAJO	eNPS + S®	
HOME OFFICE Y PRESENCIAL	198	38	85%	62%	46
HOME OFFICE	96	37	83%	70%	42
PRESENCIAL	164	21	76%	58%	28

eNPS
27

- ✓ La modalidad de trabajo impacta en la Experiencia de las personas.
- ✓ Quienes trabajan bajo las modalidades Híbrida y Home Office presentan una buena performance en todos sus indicadores.
- ✓ En contraparte, quienes trabajan de manera presencial presentan la peor performance en todos sus indicadores.
- ✓ Desde el análisis eNPS+s®, todos los cortes mejoran el indicador eNPS, esto significa que no todas las personas detractoras se encuentra insatisfechas con trabajar en sus empresas.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Generaciones según Edades

2022



Rtas	Recomiendo mi Empresa eNPS	Me encuentro SATISFECHO/A con trabajar en mi empresa	PERCIBO el ESFUERZO de la empresa para simplificar mi TRABAJO	eNPS + S®	
GENERACIÓN Z	12	50	83%	67%	50
GENERACIÓN Y	142	30	80%	52%	38
GENERACIÓN X	150	27	80%	69%	32
BABY BOOMERS	62	26	84%	64%	35

27 eNPS



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ La satisfacción es similar en todas las generaciones.
- ✓ Más jóvenes más recomendando a mi lugar de trabajo (eNPS).
- ✓ La Generación Z e Y manifiestan las mejores experiencia laborales, presentando una muy buena performance en los indicadores: eNPS, Satisfacción y eNPS+s®.
- ✓ En contraposición, los **Baby Boomers**, son los más críticos al momento de evaluar su experiencia laboral y presentan la performance más baja en el indicador eNPS.
- ✓ A su vez, presentan la mejora más importante en su indicador eNPS+s®, esto significa que un porcentaje de detractores se encuentran satisfechos.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Género
2022

PRINCIPALES HALLAZGOS

	Rtas	Recomiendo mi Empresa eNPS	Me encuentro SATISFECHO/A con trabajar en mi empresa	PERCIBO el ESFUERZO de la empresa para simplificar mi TRABAJO	eNPS + S ®
MASCULINO	150	36	88%	70%	44
FEMENINO	214	24	76%	55%	30

- ✓ Se presenta una diferencia entre la percepción sobre la experiencia laboral entre el género masculino y el género femenino.
- ✓ El **género masculino** percibe su experiencia laboral de manera más positiva que el género femenino.
- ✓ Esto último, podría explicarse al observar que el **género femenino** se encuentra menos satisfecho y solo el 55% considera que los procesos y recursos que provee su empresa simplifican su trabajo.

27
eNPS



RANKING INDICADORES EX^o Género | Jerarquía | Modalidad | Generaciones

Chile, Argentina y Peru (orden según eNPS Chile)

2022

	Rtas	eNPS			SATISFACCIÓN			eNPS + S ^o			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS Área			NPS		
		Recomiendo mi Empresa		 con trabajar en mi empresa			Correlación eNPS y Satisfacción			la empresa simplifica mi TRABAJO			Recomiendo mi área			Recomiendo los Productos y Servicios		
		Chile	Argentina	Peru	Chile	Argentina	Peru	Chile	Argentina	Peru	Chile	Argentina	Peru	Chile	Argentina	Peru	Chile	Argentina	Peru
Masculino	150	36	28	38	88%	79%	84%	44	39	49	70%	56%	69%	36	23	45	56	44	55
Femenino	214	24	31	23	76%	80%	80%	30	36	36	55%	53%	56%	26	25	33	38	41	47
Tengo gente a cargo	212	32	45	26	86%	82%	78%	40	45	39	61%	53%	55%	36	37	27	48	45	47
No tengo gente a cargo	118	19	5	13	73%	62%	80%	27	20	30	58%	53%	61%	22	3	38	39	22	47
Home office y Presencial	198	38	37	35	85%	87%	78%	46	47	42	62%	57%	59%	39	29	41	57	48	55
Home office	96	37	39	32	83%	66%	70%	42	41	43	70%	47%	69%	35	47	41	51	37	62
Presencial	164	21	37	19	76%	76%	73%	28	27	30	58%	51%	61%	20	17	28	34	38	47
Generación Z	12	50	31	28	83%	81%	87%	50	44	34	67%	77%	71%	67	-6	40	67	50	52
Generación Y	142	30	17	21	80%	76%	81%	38	27	36	52%	49%	52%	31	23	35	46	25	42
Generación X	150	27	43	22	80%	72%	78%	32	47	37	69%	49%	59%	28	32	32	47	47	48
Baby Boomers	62	26	33	27	84%	67%	76%	35	33	46	64%	67%	52%	26	17	33	38	33	54

Recorrido



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 | Experiencia 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

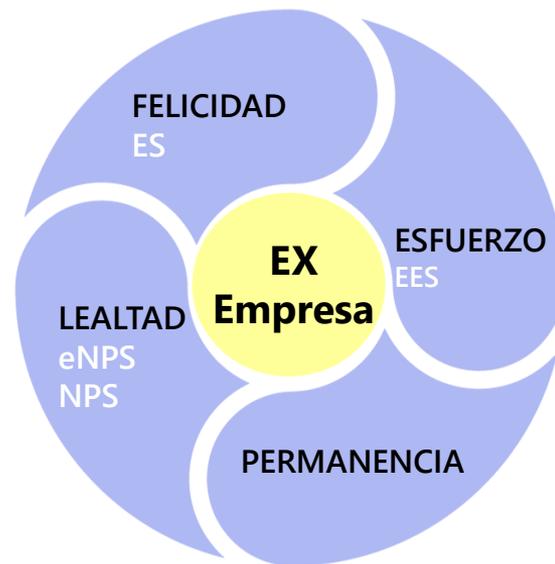
04

Información Técnica



“Mi vida y la organización”

eNPS+s®



eNPS+permanencia®

Le preguntamos a las personas que trabajan en Empresas en Chile



5 de cada 10

¿RECOMIENDAS tu lugar de trabajo a sus amigas/os y colegas?

2 de cada 10



8 de cada 10

¿estás SATISFECHA/O de trabajar en la Empresa ?

1 de cada 10



6 de cada 10

¿la Empresa SIMPLIFICA tu tarea diaria?

1 de cada 10



9 de cada 10

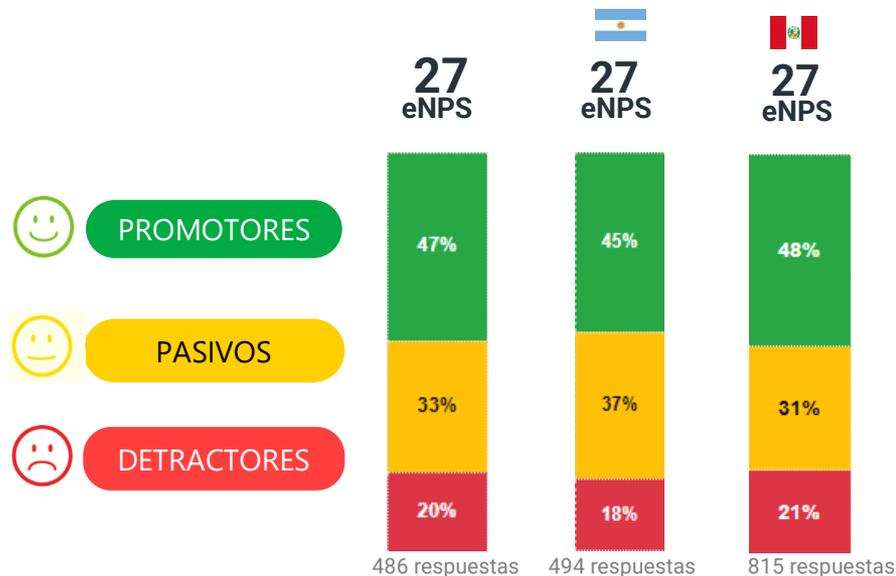
PALABRA que describa la experiencia de trabajar en tu empresa

1 de cada 10



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?



Referencias:



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

LEALTAD

PRINCIPALES HALLAZGOS

✓ **5** de 10 encuestados recomiendan a sus empresas como lugar de trabajo.

✓ **3** de 10 evalúan con el mayor puntaje (10) al momento de recomendar a sus empresas.

✓ **2** de 10 no recomiendan a sus empresas como lugar para trabajar.

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



PRINCIPALES HALLAZGOS

✓ Desafiante, Buena, Gratificante, Aprendizaje y Motivante son las principales palabras que eligen los encuestados para describir sus experiencias laborales.

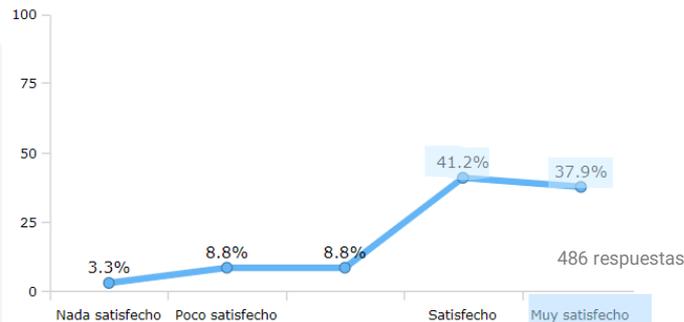
✓ 9 de 10 personas elijen palabras con **denotación positiva** para describir sus experiencias y lo que valoran de la misma.



FELICIDAD

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

79%



78%



81%



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ 8 de 10 se encuentran satisfechos con sus lugares de trabajo.
- ✓ Hay mayor porcentaje de insatisfechos que de indecisos.



ESFUERZO PERCIBIDO

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

61%



53%



62%

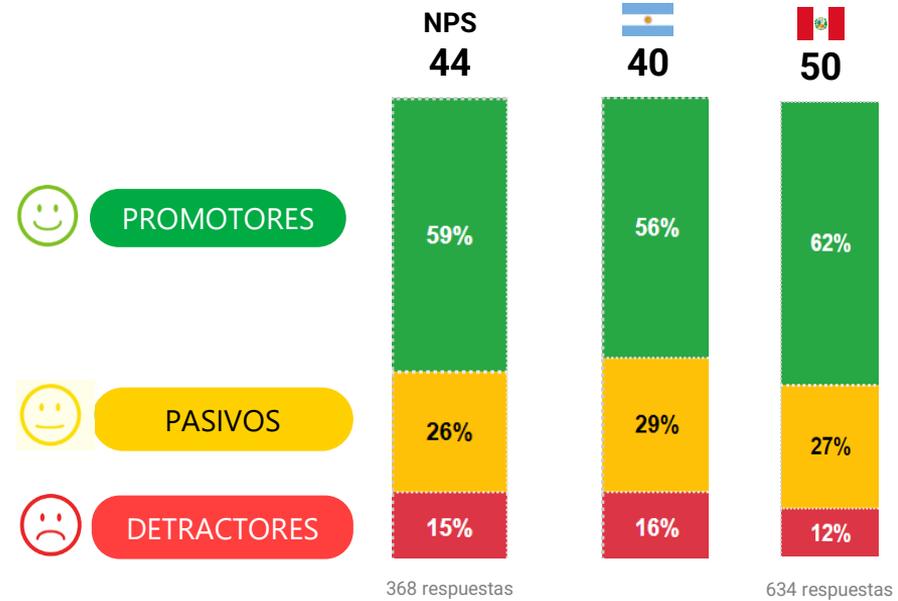


- ✓ 4 de 10 perciben que hay oportunidades en los procesos y recursos que proveen sus empresas para simplificar su trabajo.

NPS con los Productos y/o Servicios de mi Empresa

¿Qué tan probable es que recomiendes los Productos/Servicios a tus amigos o colegas?

LEALTAD



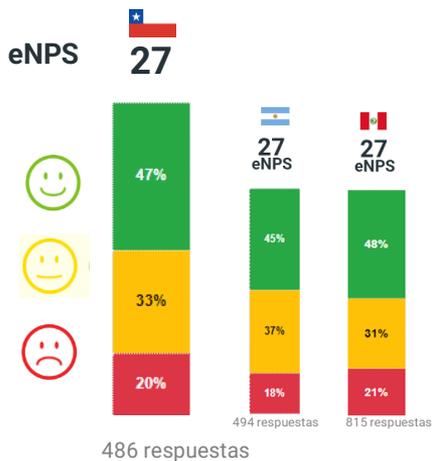
Referencias:



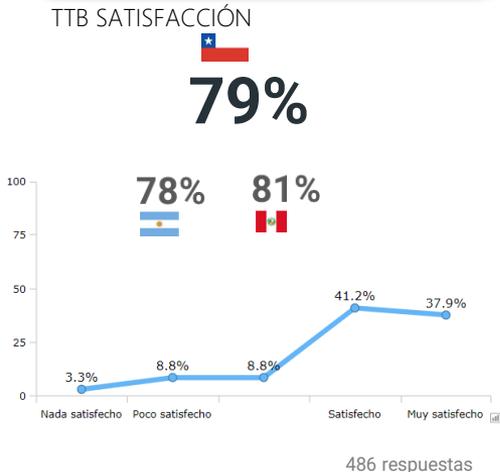
PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ En el mercado chileno, los colaboradores/as manifiestan un buen nivel de lealtad y recomendación respecto a los productos y servicios de sus empresas.
- ✓ El 15% es detractor del servicio producto que ofrece su compañía, eso significa que tiene un bajo nivel de recomendación de los mismos.

LEALTAD



FELICIDAD



ESFUERZO PERCIBIDO



TOP 3 PUNTOS DE CONTACTO

¿POR QUÉ RECOMIENDAN A LAS EMPRESAS?

1. Ambiente Laboral
2. Posibilidad de aprender
3. Estabilidad Laboral

1. Ambiente Laboral
2. Posibilidad de aprender
3. Vida Equilibrada

1. Ambiente Laboral
2. Posibilidad de aprender
3. Cultura | Estabilidad L.

¿POR QUÉ NO RECOMIENDAN A LAS EMPRESAS?

1. Liderazgo Organizacional
2. Programas de Reconocimiento
3. Compensación / Cultura

1. Compensación
2. Beneficios
3. Programas de Reconocimiento

1. Compensación | Recon.
2. Beneficios | Liderazgo Organizacional
3. Vida Equilibrada

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ 8 de 10 personas se encuentran satisfechas pero solo 5 de ellas son promotoras de sus empresas y las recomiendan
- ✓ Esto podría explicarse en función de las oportunidades presentes en el indicador de Esfuerzo Percibido y la relevancia de los Puntos de Contactos que se requieren mejorar.

**¿Qué es la
metodología
eNPS+s[®]?**

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

Dimensiones integradas para profundizar el análisis en People Experience (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®?

eNPS+s® relación de Lealtad y Satisfacción

FULL PEOPLE EXPERIENCE



¿QUÉ NOS FACILITA VER LA METODOLOGIA?

- ✓ Que el 99% de las personas Promotoras están a la vez Satisfechas
- ✓ Que sólo el 10% (vs el 20% 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 MUJ Satisfechas**

ACLARACIÓN: el eNPS+s® comprende a quienes respondieron ambas preguntas, por lo cual la base de calculo puede presentar una variación no significativa.
 FAN LOVERS: comprende a quienes se clasificaron como Promotores y Muy Satisfechos a la vez.

**¿Qué es la correlación de
Permanencia por eNPS?**

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

¿Cómo la PX condiciona la
permanencia?

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

¿Hasta cuándo están
dispuestas a permanecer
quienes son promotoras?



**¿Qué es la correlación de
Permanencia por eNPS?**

GNmas



Talentopía | 2021

eNPS Indicador de Permanencia

Me veo trabajando aquí a lo largo de...

# RESPONDIENTES	ENPS	CORTE			
368	28	TOTAL GENERAL	19.6%	33.2%	47.3%
62	61	Los próximos 6 a 10 años	6.5%	25.8%	67.7%
54	52	Los próximos 10 años en adelante	7.4%	33.3%	59.3%
114	35	Los próximos 3 a 5 años	10.5%	43.9%	45.6%
90	11	Los próximos 2 años	28.9%	31.1%	40%
48	-29	Este año	54.2%	20.8%	25%

PERMANENCIA x eNPS



PROMOTORES

¿Qué porcentaje permanecerá más tiempo?

El **55%** se ven trabajando **más de 3 años**

56% 61%



DETRACTORES

¿Cuándo se van?

El **54%** se retirarán antes de los **2 años**

74% 66%

Permanencia:

47%

49%

62%

permanecerán más de 3 años



38%

dejarán la empresa en los próximos 24 meses

53%

51%

Recorrido



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 | Experiencia 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

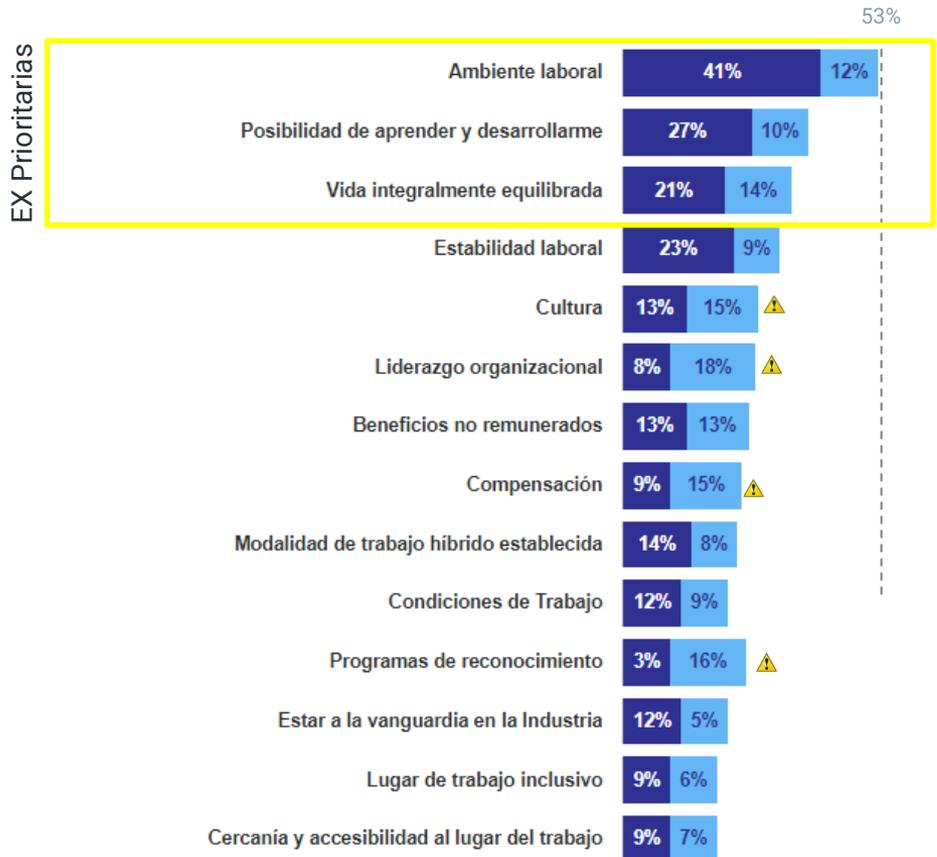


Talentopía Latam

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

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

PUNTOS DE CONTACTO



53%

Prácticas a Mejorar:
 “Liderazgo Organizacional”, “Programas de Reconocimiento”, “Compensación” y “Cultura”.

Prácticas a Mantener y Promover:
 “Ambiente Laboral”, “Posibilidad de aprender”, “Estabilidad Laboral” y “Vida equilibrada”

RECOMIENDO

NO RECOMIENDO

La No recomendación supera a la recomendación

JOURNEY MAP: GAINS & PAINS

¿CÓMO LEER EL JOURNEY MAP?

¿En qué puntos de contacto las tres audiencias coinciden en destacar su impacto en la PX?
 ✓ Cultura, Posibilidad de aprender, y Ambiente laboral

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

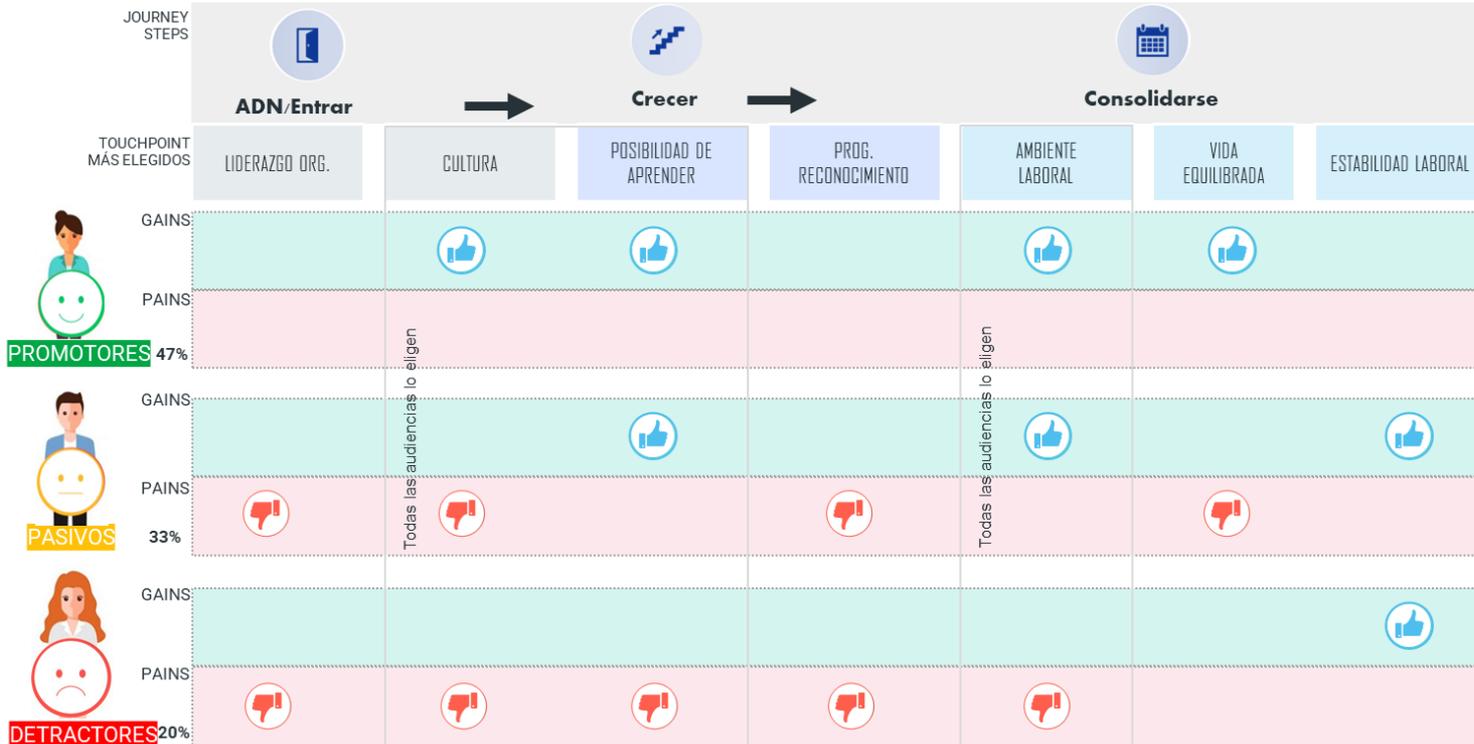
✓ Posibilidad de aprender y Ambiente laboral

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

✓ Liderazgo organizacional, Cultura y Reconocimiento.

¿Qué puntos de contactos me convierten en persona Detractora?

✓ Liderazgo Organizacional, Cultura, Posibilidad de aprender, Reconocimiento y Ambiente Laboral



Recorrido



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 | Experiencia 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

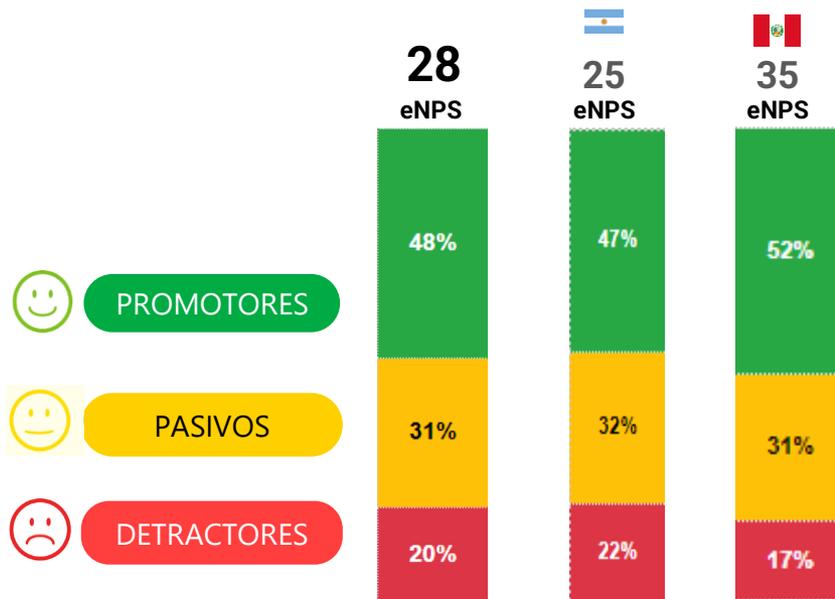
04

Información Técnica

eNPS: La Experiencia con mi Área

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

LEALTAD ÁREA



Referencias:



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

PRINCIPALES HALLAZGOS

✓ La Experiencia con mi Empresa es similar a la del área (sólo 1 punto más baja (eNPS empresa 27) a la Experiencia de las Áreas.

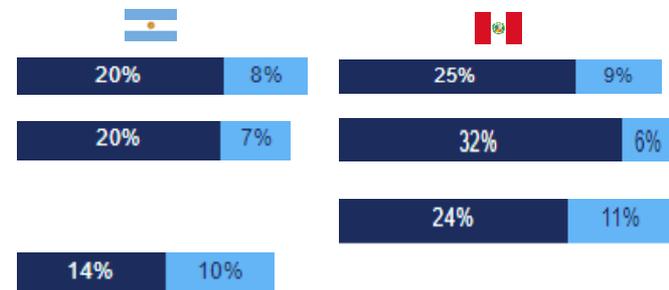
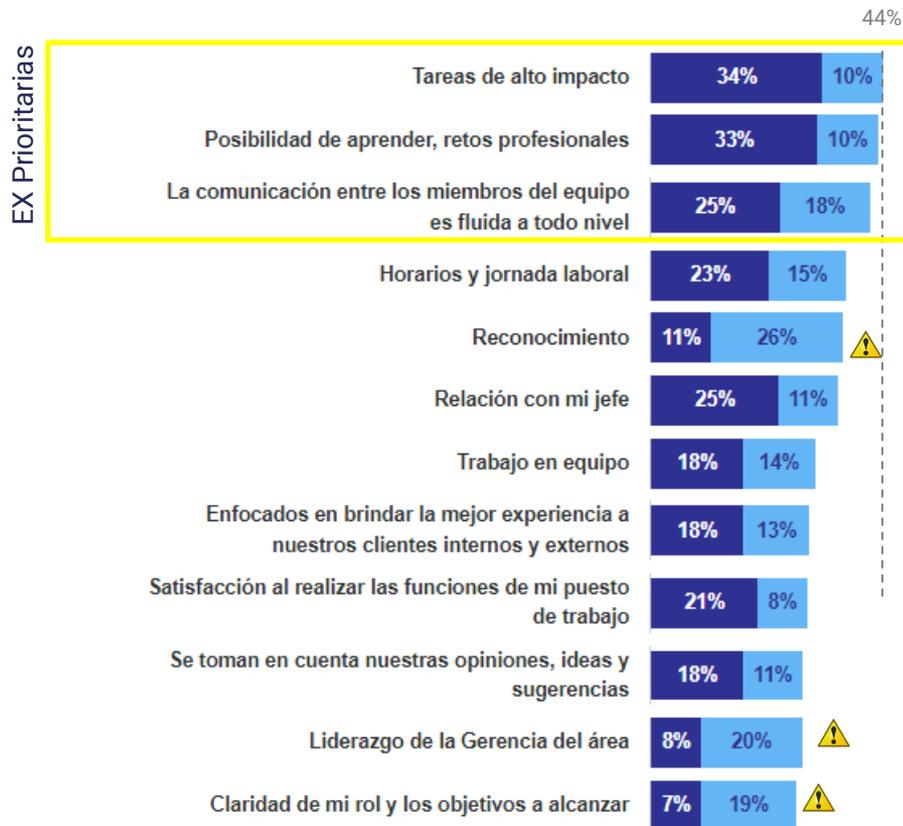
✓ 5 de 10 encuestados recomiendan a sus áreas como lugar de trabajo (Idem Empresa)

✓ 3 de 10 evalúan con el mayor puntaje (10) al momento de recomendar a sus áreas (Idem Empresa)

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

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

PUNTOS DE CONTACTO



Prácticas a Mantener y Promover:
 "Tareas de alto impacto", "Posibilidad de aprender", "Comunicación" y "Relación con mi jefe"

Prácticas a Mejorar:
 "Reconocimiento", "Liderazgo de la Gerencia", "Claridad en mi rol"

RECOMIENDO

NO RECOMIENDO

La No recomendación supera a la recomendación

JOURNEY MAP: GAINS & PAINS

¿CÓMO LEER EL JOURNEY MAP?

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

- ✓ Relación con mi jefe, Posibilidad de aprender, Comunicación y Horarios y jornada.

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

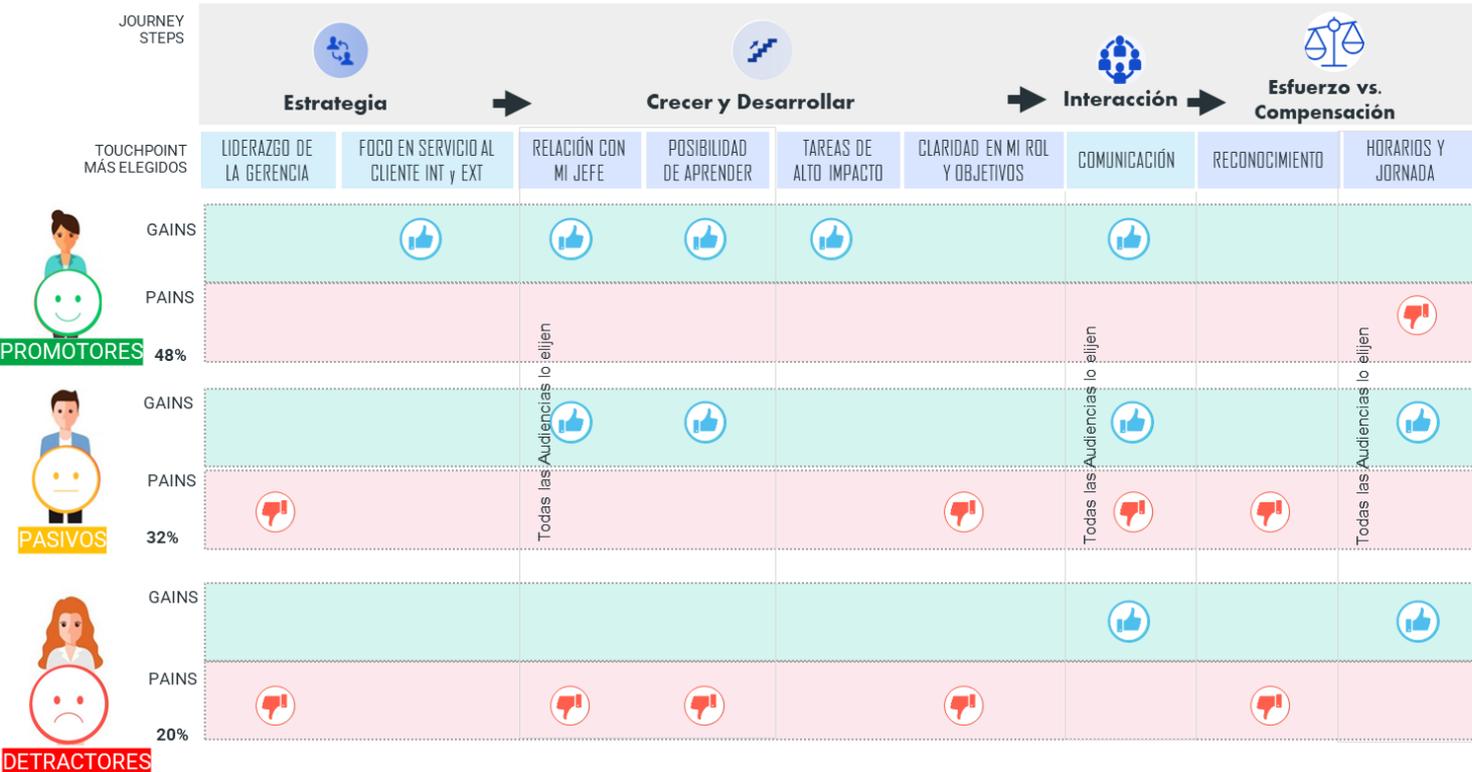
- ✓ Relación con mi jefe, Posibilidad de aprender y Comunicación.

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

- ✓ Liderazgo de la Gerencia, Claridad en mi rol y Reconocimiento.

¿Qué puntos de contactos me convierten en persona Detractora?

- ✓ Liderazgo de la Gerencia, Relación con mi jefe, Posibilidad de aprender, Claridad en mi rol y Reconocimiento.



Recorrido



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 | Experiencia 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

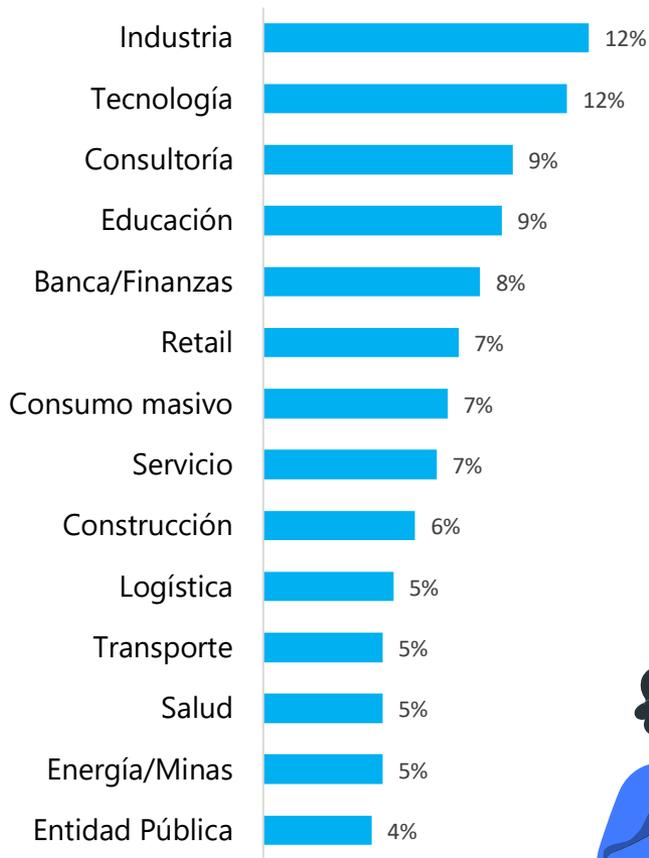


Composición de la Muestra





Composición de la muestra | Industria

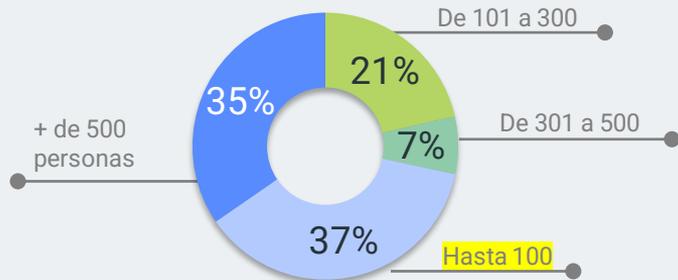


Industrias	Participantes
Industria	60
Tecnología	56
Consultoría	46
Educación	44
Banca/Finanzas	40
Retail	36
Consumo masivo	34
Servicio	32
Construcción	28
Logística	24
Transporte	22
Salud	22
Energía/Minas	22
Entidad Pública	20
TOTAL	486

Composición de la muestra 2022

Tamaño Cía.

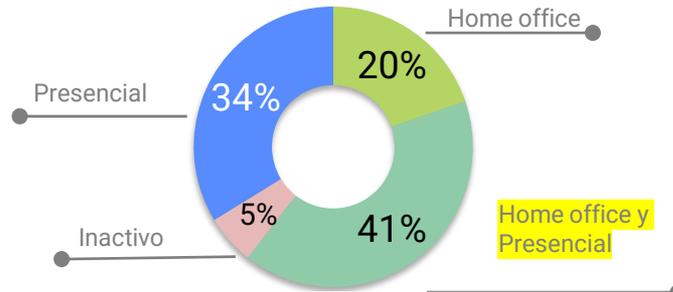
486 respuestas



Situación laboral

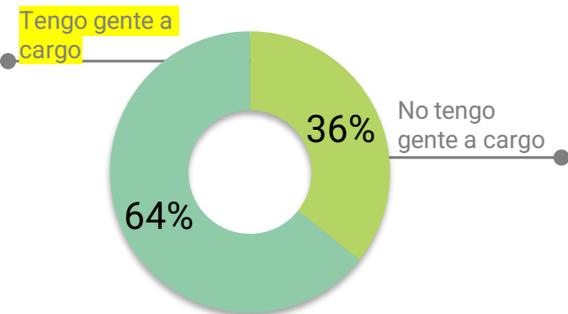
486 respuestas

Mayor participación



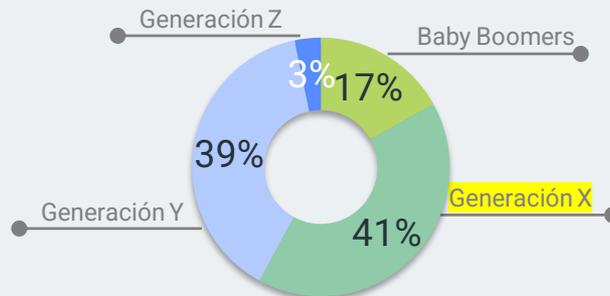
Roles | Jerarquías...

330 respuestas



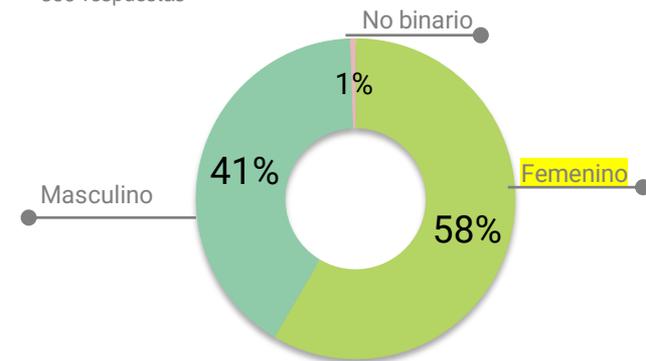
Generaciones...

366 respuestas



Género...

366 respuestas



Modelo de Abordaje PX GNmas



**1 EXPERIENCIA
EMPRESA**



**2 EXPERIENCIA
DE MI ÁREA**

**3 HR
JOURNEY**

ABORDAJE PX | 3 MOMENTOS

RANKING | 2 MOMENTOS

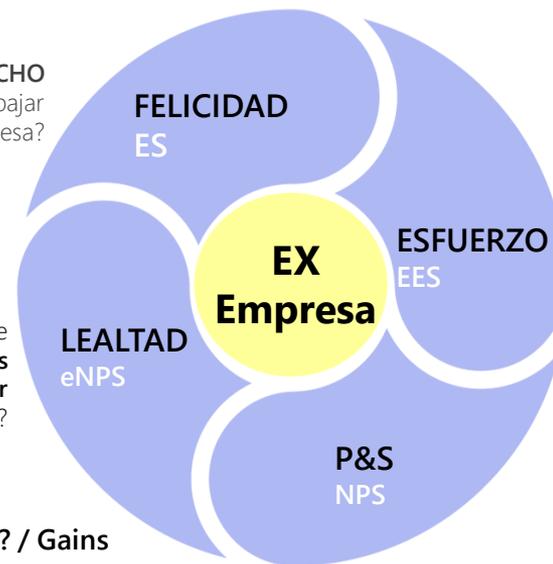


“Mi vida y la organización”

¿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?

“Mi vida y Mi área de trabajo”





GNmas



www.gnmas.co

LATAM +54 9 11 6427-2617