



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

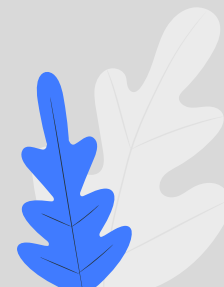
Personas con empleos del mercado laboral peruano

Cantidad de participantes

2023: 815 | 2022: 432 | 2021: 402

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 | Ranking con Touchpoints
| Journey Map

04

Información Técnica

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

Experiencia con mi Área

eNPS | Touchpoints |
Gains&Pains | Journey Map

04

Información Técnica

Industria 2023 vs. 2022



 2022 27

				DETRACTORES		PASIVOS		PROMOTORES	
PUESTO 2022		Nro	eNPS (Mi empresa)	PUESTO vs 2022					
1	Retail 2023	97	53	↑	12%	23%	65%		
	2022	55	35	4	18%	29%	53%		
2	Tecnología 2023	37	51	↑	3%	43%	54%		
	2022	20	20	8	20%	40%	40%		
3	ONG 2023	13	46		8%	38%	54%		
4	Banca/Finanzas 2023	106	35	↓	18%	29%	53%		
	2022	62	36	SC	19%	26%	55%		
5	Energía/Minas 2023	50	34	↑	18%	30%	52%		
	2022	24	33	SC	21%	25%	54%		
6	Industria 2023	114	33	↑	14%	38%	47%		
	2022	43	12	6	23%	42%	35%		
7	Consultoría 2023	44	27	↓	23%	27%	50%		
	2022	29	35	3	24%	17%	59%		
7	Agroindustria 2023	11	27		27%	18%	55%		
8	Salud 2023	24	25	↑	25%	25%	50%		
	2022	15	20	SC	27%	27%	47%		
9	Consumo masivo 2023	70	24	↓	20%	36%	44%		
	2022	49	39	7	10%	41%	49%		
10	Logística 2023	34	20	↓	24%	32%	44%		
	2022	27	30	3	22%	26%	52%		
11	Educación 2023	68	18	↑	26%	29%	44%		
	2022	41	14	↓	15%	56%	29%		
12	Servicio 2023	75	6	↓	35%	24%	41%		
	2022	34	20	4	21%	38%	41%		
13	Construcción 2023	31	4	↓	35%	26%	39%		
	2022	15	40	11	7%	47%	47%		
14	Transporte 2023	23	-17	↓	43%	30%	26%		
	2022	12	0	SC	33%	33%	33%		
15	Entidad Pública 2023	18	-22	↓	39%	44%	17%		
	2022	6	-16	SC	33%	50%	17%		

- ✓ Retail y Tecnología se ubican primeras en el Ranking con una excelente performance del indicador eNPS, conformado por más de 53% de promotores.
- ✓ Transporte y Entidad Pública presentan un eNPS negativo. Esto significa que el porcentaje de detractores es superior al porcentaje de promotores.
- ✓ ONG y Agroindustria son industrias que se han incorporado en el análisis de 2023.

2023 vs. 2022

6 de las 14 Industrias analizadas
ambos años mejoraron su
performance.

¿Crecieron los Promotores?

En 5 de las 14 Industrias.

¿Bajaron los Pasivos?

En 10 de las 14 Industrias

¿Bajaron los detractores?

En 7 de las 14 Industrias

RANKING eNPS vs indicadores EX

Industria 2023 vs. 2022



PRINCIPALES HALLAZGOS

¿Qué Industrias presentan mejoras en su EX?

- ✓ Retail, Tecnología, Energía/Minas, Industria, Salud y Educación.

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

- ✓ Banca/Finanzas, Servicio, Construcción y Transporte

¿Qué industrias presentan mayor criticidad en su indicador de Esfuerzo?

- ✓ Servicio y Entidad Pública

eNPS+s® ¿Cómo leer?

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

Todas las Industrias mejoran su indicador

2022
27


eNPS
2023
27

	Rtas 2023	eNPS (Mi empresa)			NPS (Prod. & Serv.)			SATISFACCIÓN			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS+s®		
		2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP
Retail	97	53	35	18	62	54	8	91%	83%	8%	70%	53%	17%	62	50	12
Tecnología	37	51	20	31	75	53	22	97%	76%	20%	68%	59%	9%	55	35	20
ONG	13	46			50			92%			67%			50		
Banca/Finanzas	106	35	36	-1	38	44	-6	82%	78%	4%	60%	57%	3%	42	52	-10
Energía/Minas	50	34	33	1	59	28	31	81%	72%	10%	67%	62%	5%	41	38	3
Industria	114	33	12	21	60	46	14	84%	79%	5%	67%	64%	3%	39	25	14
Agroindustria	11	28			78			80%			67%			50		
Consultoría	44	27	35	-8	59	32	27	81%	74%	8%	62%	58%	4%	46	48	-2
Salud	24	25	20	5	67	34	33	79%	67%	12%	60%	33%	27%	42	33	9
Consumo masivo	70	24	39	-15	48	38	10	83%	75%	8%	52%	38%	14%	47	35	12
Logística	34	20	30	-10	52	48	4	79%	88%	-10%	60%	52%	8%	50	44	6
Educación	68	18	14	4	51	20	31	73%	86%	-13%	73%	58%	15%	34	22	12
Servicio	75	6	20	-14	30	43	-13	75%	82%	-8%	46%	36%	10%	25	36	-11
Construcción	31	4	40	-36	37	57	-20	78%	93%	-15%	59%	57%	2%	22	36	-14
Transporte	23	-17	0	-17	11	37	-26	59%	75%	-16%	59%	38%	21%	9	25	-16
Entidad Pública	18	-22	-16	-6	6	-16	22	72%	33%	39%	39%	17%	22%	6	-17	23

eNPS

Industrias vs Mercado Peruano

- ✓ El mercado mantiene el mismo eNPS que en 2022
- ✓ 7 industrias performan por encima del eNPS del mercado, 8 performan por debajo y 1 presenta el mismo resultado.
- ✓ Sólo 6 de las 14 industrias analizadas en 2023 y 2022 mejoran su indicador de eNPS, el resto lo disminuye.
- ✓ 6 de 14 industrias analizadas en 2023 y 2022 mantienen el mismo lugar en el Ranking.

Los destacados Top3 eNPS

- ✓ Excelente performance de **Retail, Tecnología y ONG.**
- ✓ **Retail** sube 4 lugares en el Ranking y queda en el primer puesto y **Tecnología** queda en segundo lugar al subir 8 lugares.
- ✓ **Retail y Tecnología** mejoran en todos los indicadores PX

RESUMEN PRINCIPALES HALLAZAGOS: 2023 vs. 2022

Bad news eNPS en rojo

- ✓ Hay caídas significativas en **Transporte y Entidad Pública** que son las únicas que presentan un eNPS negativo.
- ✓ En 2022 **Transporte** presentaba un eNPS de 0 puntos y en 2023 bajó 17 puntos, quedando en negativo (más detractores que promotores).
- ✓ En 2022 **Entidad Pública** ya presentaban un eNPS negativo.

El Esfuerzo

- ✓ En promedio el mercado sube 10 puntos indicando una percepción positiva
- ✓ **Todas** las Industrias relevadas mejoran en la percepción.
- ✓ En **Servicio y Entidad Pública** el indicador de Esfuerzo sube pero sigue presentando grandes oportunidades.

La Satisfacción

- ✓ En promedio el mercado sube 2 puntos,
- ✓ **9 de las 14** Industrias relevadas en 2023 y 2022 mejoran este indicador

eNPS+s®

¿Qué porcentaje de las personas detractoras están insatisfechas?

- ✓ Solo el 30% de los detractores se encuentran a la vez insatisfechos.

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

- ✓ En todas las industrias sube el indicador eNPS.

¿En cuántas industrias crece más el indicador?

- ✓ En 10 de 16 industrias el indicador crece más de 10 puntos, eso significa que un gran porcentaje de las personas detractoras no se encuentran insatisfechos con trabajar en sus empresas.

RANKING eNPS

Dotación
2023 vs. 2022

DETRACTORES



PASIVOS

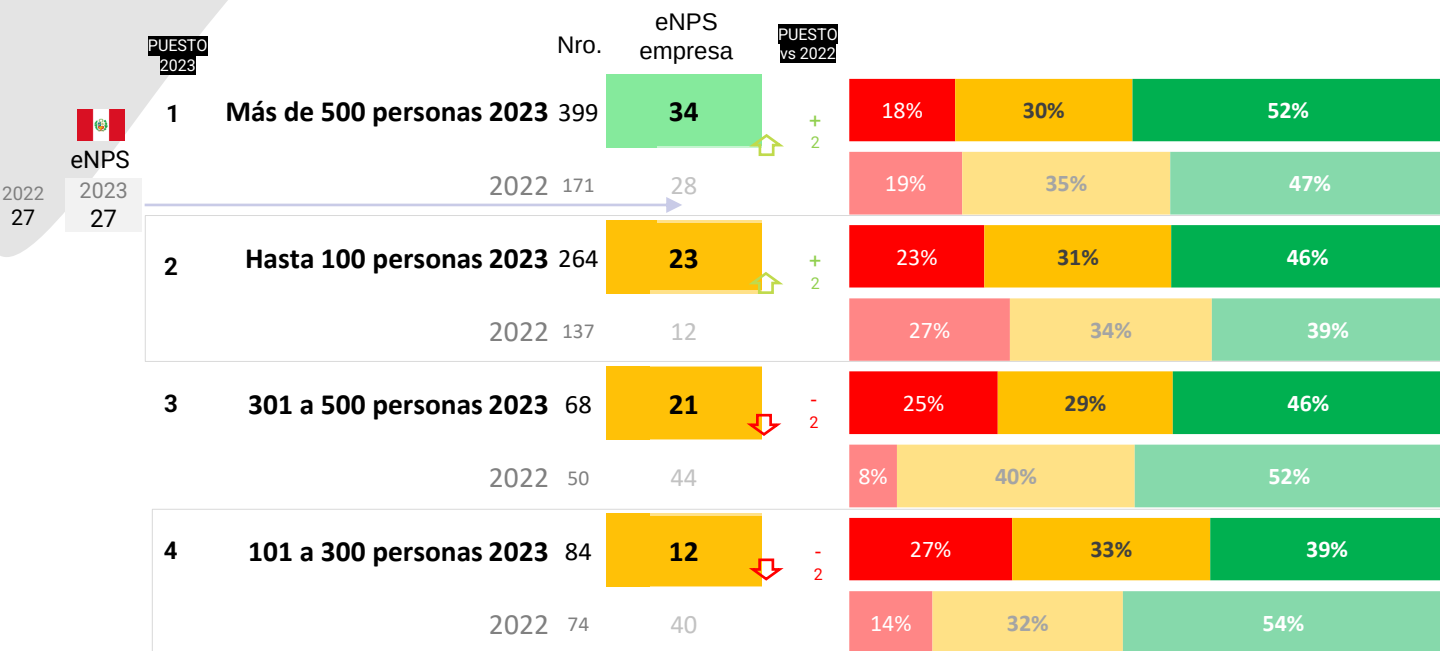


PROMOTORES



Nro

vs 2022



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ El corte **Más de 500 personas** presenta un incremento de 5% de sus promotores y se ubica primera en el Ranking del indicador eNPS.
- ✓ Otro corte que presenta mejoras es **Hasta 100 personas**, ubicándose en 2do lugar del Ranking y presentando una reducción de 4% en sus detractores.
- ✓ Los dos cortes **entre 301 a 500 personas y 101 a 300 personas** presentan un incremento en sus personas detractoras y su indicador eNPS bajó exponencialmente.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Dotación
2023 vs. 2022

	Rtas 2023	eNPS (Mi empresa)			NPS (Prod. & Serv.)			SATISFACCIÓN			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS+s®		
		2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP
 eNPS																
2022 27																
2023 27																
MÁS DE 500 PERSONAS	399	34	28	6	51	41	10	79%	79%	0%	63%	50%	14%	41	43	-2
HASTA 100 PERSONAS	264	23	12	11	53	30	23	69%	77%	-7%	64%	50%	14%	35	27	8
301 A 500 PERSONAS	68	21	44	-23	52	57	-5	65%	83%	-19%	64%	54%	11%	34	43	-9
101 A 300 PERSONAS	84	12	40	-28	34	46	-12	61%	84%	-24%	48%	59%	-11%	24	46	-22

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ El corte representado por empresas de **más de 500 personas** ofrece la mejor EXperiencia y la Satisfacción más alta.
- ✓ El **hasta 100 personas** presenta el nivel de recomendación más alto de sus Productos y Servicios (indicador NPS)
- ✓ El corte **101 a 300 personas** presenta la mayor caída en los resultados de todos sus indicadores y la EXperiencia laboral y los productos/servicios menos recomendados.
- ✓ Todos los cortes el eNPS+s® sube en relación al eNPS.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Jerarquías
2023

					
Rtas		eNPS (EX mi empresa)	FELICIDAD (TTB Satisfacción)	ESFUERZO PERCIBIDO	eNPS+s®
CON GENTE A CARGO	270	26	78%	55%	39
SIN GENTE A CARGO	137	13	80%	61%	30

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Quienes tienen **roles de conducción y personas a cargo** poseen una mejor performance en su indicador eNPS (mayor nivel de recomendación).
- ✓ Las personas que ocupan **roles sin gente a cargo** manifiestan estar satisfechas con trabajar en sus empresas pero no poseen un nivel de recomendación alto respecto a sus lugares de trabajo.
- ✓ En ambos cortes el eNPS+s® sube en relación al eNPS.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Modalidad de Trabajo

2023 vs. 2022



	Rtas	eNPS (Mi empresa)			SATISFACCIÓN			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS+s®		
		2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP
HIBRIDO	263	35	25	10	78%	81%	-3%	59%	56%	3%	42	33	9
HOME OFFICE	125	32	25	7	70%	79%	-9%	69%	55%	15%	43	38	5
PRESENCIAL	248	19	24	-5	73%	75%	-2%	61%	48%	13%	30	37	-7

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ La modalidad de trabajo impacta en la EXperiencia de las personas.
- ✓ Quienes tienen la posibilidad de trabajar bajo las modalidades **Híbrida y Home Office** presentan una muy buena performance del indicador eNPS. Esto demuestra que cuentan con un alto porcentaje de promotores que recomiendan a sus empresas como lugar de trabajo.
- ✓ A su vez, quienes trabajan bajo la modalidad Híbrida son las personas más satisfechas, aún cuando presentan el indicador de Esfuerzo Percibido más bajo.
- ✓ En contraparte, quienes trabajan de manera **presencial** presentan la Experiencia laboral menos recomendada y es el único corte donde baja el eNPS, en comparación con el año 2022.
- ✓ En todos los cortes el eNPS+s® sube en relación al eNPS.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Generaciones según Edades

2023 vs. 2022



GENERACIÓN Z

BABY BOOMERS

GENERACIÓN X

GENERACIÓN Y

Rtas	eNPS (Mi empresa)			SATISFACCIÓN			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS+s®		
2023	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP
87	28			87%			71%			34		
48	27	40	-13	81%	82%	-1%	52%	57%	-4%	46	50	-4
147	22	37	-15	78%	83%	-5%	59%	67%	-8%	37	48	-11
199	21	26	-5	76%	76%	0%	52%	59%	-7%	36	38	-2

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ En comparación con 2022, todos los cortes desmejoran sus indicadores.
- ✓ Las personas **más jóvenes (Generación Z)** manifiestan la mejor experiencia laboral, presentando muy buena performance en los indicadores: eNPS, Satisfacción y Esfuerzo Percibido.
- ✓ En contraposición, la Generación subsiguiente (**generación Y**), son los más críticos al evaluar su experiencia laboral y presentan la performance más baja en los indicadores: eNPS, Satisfacción y Esfuerzo Percibido.
- ✓ En todos los cortes el eNPS+s® sube en relación al eNPS.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Género

2023 vs. 2022



	Rtas	eNPS (Mi empresa)			SATISFACCIÓN			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS+s®		
		2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP	2023	2022	GAP
MASCULINO	278	38	36	2	84%	82%	2%	69%	60%	9%	49	45	4
FEMENINO	360	23	25	-2	80%	75%	5%	56%	59%	-3%	36	40	-4
OTRO CORTE	Sin suficiente cantidad de respuestas para visualizar el corte.												

PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ Se presenta una gran 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.
- ✓ Este año, la diferencia en la performance del eNPS entre ambos géneros se incrementó, debido a que el **género masculino** mejoró 2 puntos y el femenino bajó 2 puntos.
- ✓ Esto último, podría explicarse al analizar que el indicador de **Esfuerzo Percibido**: solamente el 56% del género femenino considera que los procesos y recursos que provee su empresa simplifican su trabajo.

¿Cómo se está comportando la PX en los cortes según los Ranking 2023 y 2022?

DOTACIÓN

- ✓ Mayor tamaño: mejor EX y única por encima del promedio del mercado peruano.
- ✓ Hasta 100 personas, se ubican en segundo lugar mejorando en la mayoría de sus indicadores.
- ✓ 3 de los 4 cortes cae la Satisfacción.
- ✓ 101 a 300 personas caen todos sus indicadores.

GENERACIONES

- ✓ Los mayores y los menores de Edad, mejor EX

ATENCIÓN

- ✓ La Satisfacción desciende en las 2 categorías de mayor edad
- ✓ Todas las generaciones desmejoran sus indicadores.

GÉNERO

- ✓ Masculino, mejor EX
- ✓ Género Masculino mejora y género femenino desmejora
- ✓ Los indicadores de Satisfacción mejoran en ambos cortes y el indicador Esfuerzo solo mejora en el género masculino

CON o SIN GENTE A CARGO

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

MODALIDAD DE TRABAJO

- ✓ Híbrido: mejor EX y satisfacción

ATENCIÓN

- ✓ La modalidad exclusiva Home Office presenta los indicadores más bajos de Satisfacción.
- ✓ La Satisfacción desciende en las 3 modalidades.
- ✓ Presencial es el único que baja en el indicador 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?

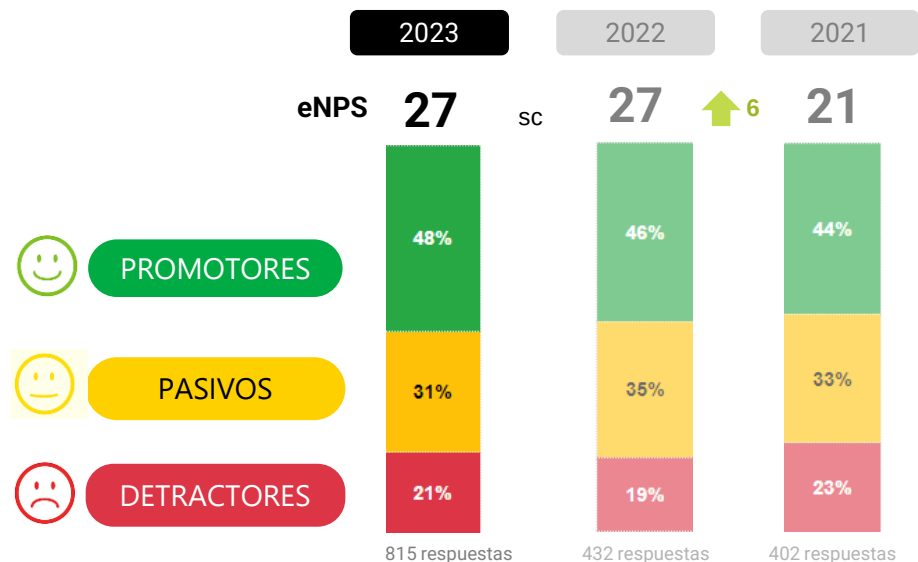
eNPS | Touchpoints | Gains&Pains | Journey Map

04

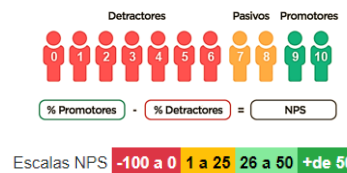
Información Técnica

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:



PRINCIPALES HALLAZGOS

- ✓ El indicador se mantiene igual que en 2022.
- ✓ En 2023 se polariza un poco más la percepción sobre la experiencia: suben 2% los Promotores y los Detractores, y bajan 4% los Pasivos.
- ✓ 3 de cada 10 evalúan con el mayor puntaje (10) al momento de recomendar a sus empresas

LA EXPERIENCIA DE MI EMPRESA EN UNA PALABRA:



PRINCIPALES HALLAZGOS

✓ Buena, Retos, Aprendizaje, Excelencia y Agradable son las principales palabras que eligen los encuestados para describir sus experiencias laborales.

✓ 9 de 10 personas eligen 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?

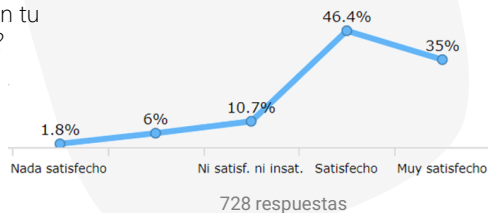
81%

↑ 2%

79%

↑ 2%

77%



ESFUERZO PERCIBIDO



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

DE ACUERDO

62%

↑ 10%

52%

↑ 5%

47%

NI-NI

24%

28%

30%

EN DESACUERDO

14%

20%

23%

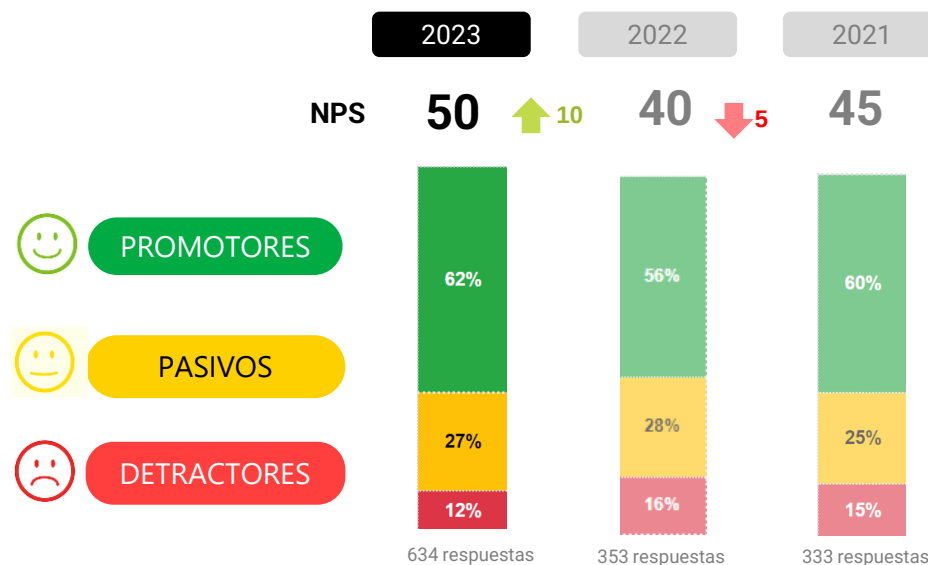
644 respuestas

343 respuestas

333 respuestas

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?



LEALTAD

PRINCIPALES HALLAZGOS

Presenta el puntaje más alto de los últimos 3 años.

¿Por qué sube el indicador?

- ✓ Porque el porcentaje de promotores crece y baja el de los detractores.

INDUSTRIAS:

- ✓ 10 industrias mejoran y 4 empeoran su percepción.
- ✓ Mejor percepción: Tecnología, Agroindustrias y Salud.
- ✓ Peor percepción: Entidad Pública y Transporte.

*Referencia pág. 7

LEALTAD

eNPS **27** vs.2022
SC

815 respuestas

FELICIDAD

TTB SATISFACCIÓN

81% 2022
↑ 2%

728 respuestas

ESFUERZO PERCIBIDO

TTB ACUERDO

DE ACUERDO

NI-NI

EN DESACUERDO

2022
↑ 10%

644 respuestas

TOP 3 PUNTOS DE CONTACTO

¿POR QUÉ
RECOMIENDAN A
LAS EMPRESAS?

2023

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

2022

- ✓ 1. Ambiente Laboral
- ✓ 2. Posibilidad de aprender
3. Vida equilibrada

¿POR QUÉ NO
RECOMIENDAN A
LAS EMPRESAS?

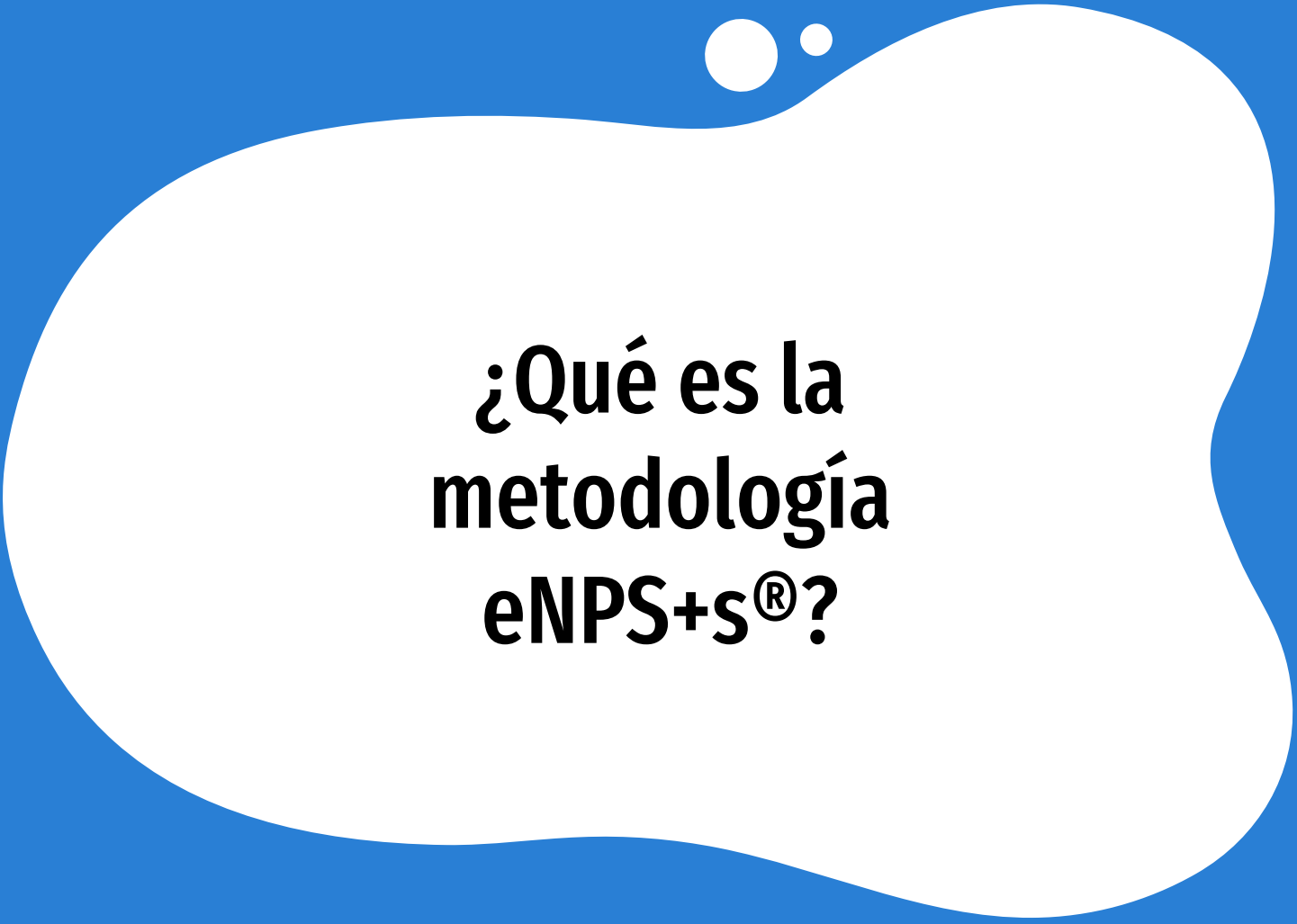
1. Compensación | Reconocimiento
2. Beneficios | Liderazgo Org.
3. Vida Equilibrada

1. Compensación | Vida Equilibrada
2. Reconocimiento
3. Liderazgo Organizacional

PRINCIPALES HALLAZGOS

Vs. 2022

- ✓ Todos los indicadores mejoran y el eNPS se mantiene.
- ✓ Cultura y Estabilidad Laboral dejan de pertenecer al grupo del TOP 3 de los puntos de contacto más valorados, y se incorpora Vida Equilibrada.
- ✓ Compensaciones se mantiene en el número 1 en término de valoración negativa.
- ✓ Liderazgo Organizacional y Reconocimiento suben un lugar en el ranking de los puntos de contacto con mayor impacto negativo en la EX..



**¿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®?

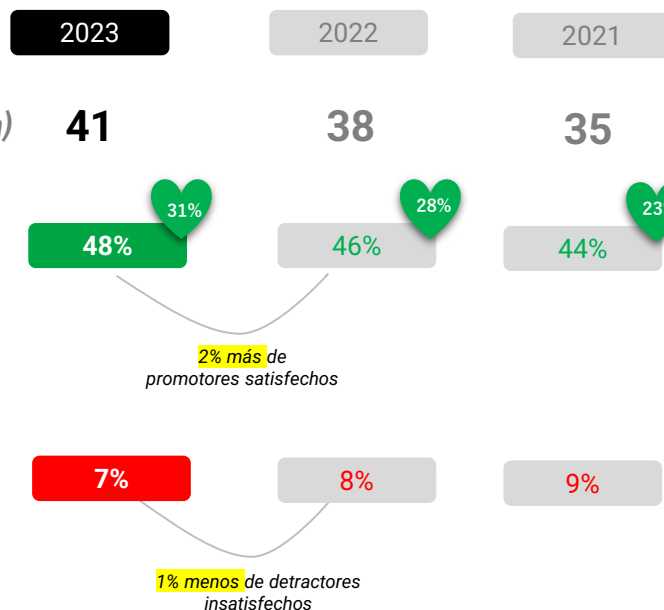
eNPS+s® relación de Lealtad y Satisfacción

FULL PEOPLE EXPERIENCE

eNPS+s® (eNPS y Satisfacción)

¿Cuántos de mis **Promotores** se encuentran a la vez **satisfechos**?

¿Cuántos de mis **detractores** también están **insatisfechos**?



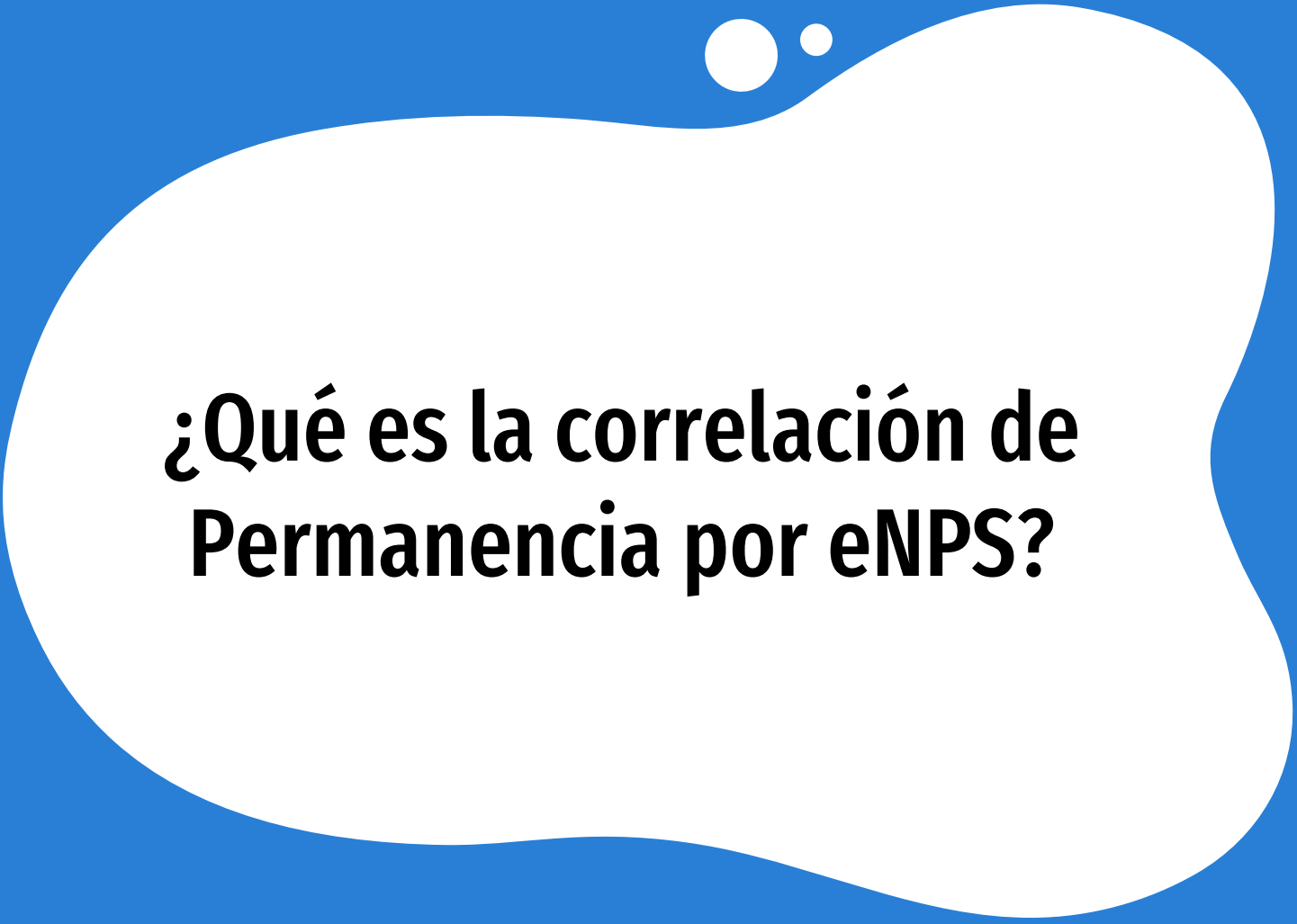
¿QUÉ NOS FACILITA VER LA METODOLOGÍA?

- ✓ Que el 100% de las personas Promotoras están a la vez Satisfechas
- ✓ Que sólo el 7% (vs el 21% de la metodología eNPS) son personas Detractoras y a la vez Insatisfechas.
- ✓ Que el indicador eNPS mejora 14 puntos (de 27 a 41)
- ✓ Que 3 de cada 10 personas son Promotoras MUY Satisfechas

$$\text{eNPS+s}^{\circledR} = \% \text{ Promotores Satisfechos} - \% \text{ Detractores Insatisfechos}$$

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.



**¿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



eNPS Indicador de Permanencia

Me veo trabajando aquí a lo largo de...

PERMANENCIA x eNPS

El indicador eNPS en comparación con el 2022 **bajó** en los cortes “los próximos 10 años en adelante” y “este año”.

ENPS 2022	ENPS 2023	CORTE				# RESPONDIENTES
27	29	TOTAL GENERAL	19.6%	32%	48.4%	644
56	75	Los próximos 6 a 10 años	8.5%	8.5%	83.1%	71
67	60	Los próximos 10 años en adelante	8.2%	23.5%	68.2%	85
52	52	Los próximos 3 a 5 años	9.9%	28.6%	61.5%	161
14	23	Los próximos 2 años	16.3%	44.2%	39.5%	190
-28	-33	Este año	48.2%	36.5%	15.3%	137



PROMOTORES
¿Hasta cuándo permanecen?
El **55%** se ven trabajando **más de 3 años**, vs 61% en 2022.



DETRACTORES
¿Cuándo se van?
El **57%** se retirarán antes de los **2 años**, vs 66% en 2022.

Permanencia:

49%
permanecerán
más de 3 años



51%
dejarán la
empresa
en los próximos
24 meses



VS 2022 ATENCION

- ✓ La permanencia por más de 2 años baja 3% y sube 3% el porcentaje de emigrantes en 24 meses.

¿Qué tanto recomiendo trabajar en mi empresa?

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

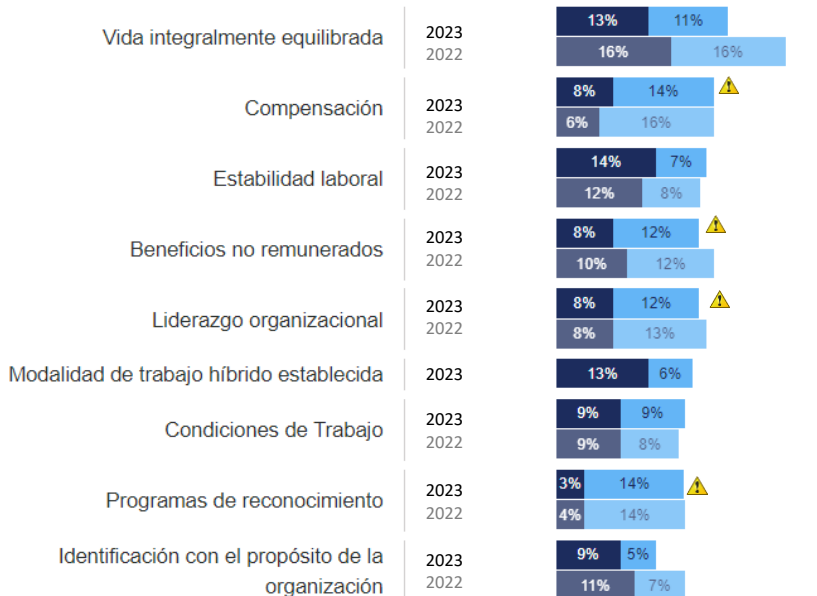
BENCHMARK PX 2023

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

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

37%

EX Prioritarias



La No recomendación supera a la recomendación

RECOMIENDO

Prácticas a Mantener y Promover (Gains):
Ambiente Laboral y Posibilidad de aprender



VS 2022

- ✓ 5 de 11 caen en su percepción positiva y 3 en su percepción positiva.
- ✓ Ambiente Laboral y Posibilidad de Aprender continúan liderando el Ranking de las preferencias.
- ✓ Vida Integrada cae 3%, pero no emerge con mayor demanda.

NO RECOMIENDO

Prácticas a Mejorar (Pains):
Compensación, Programas de Reconocimiento, Beneficios y Liderazgo Organizacional



VS 2022

- ✓ En 6 decrece la percepción negativa y 2 crecen.
- ✓ Vida Equilibrada es la que presenta la mejoría más importante.
- ✓ Liderazgo Organizacional mejora 1% y sigue siendo una de las más críticas.
- ✓ Beneficios y Reconocimiento mantienen el mismo resultado y criticidad.

JOURNEY MAP: GAINS & PAINS

¿CÓMO LEER EL JOURNEY MAP?

¿En qué puntos de contacto al menos dos audiencias coinciden en destacar su impacto en la EX?

- ✓ Cultura, posibilidad de aprender, ambiente laboral, programa de reconocimiento y compensación.

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

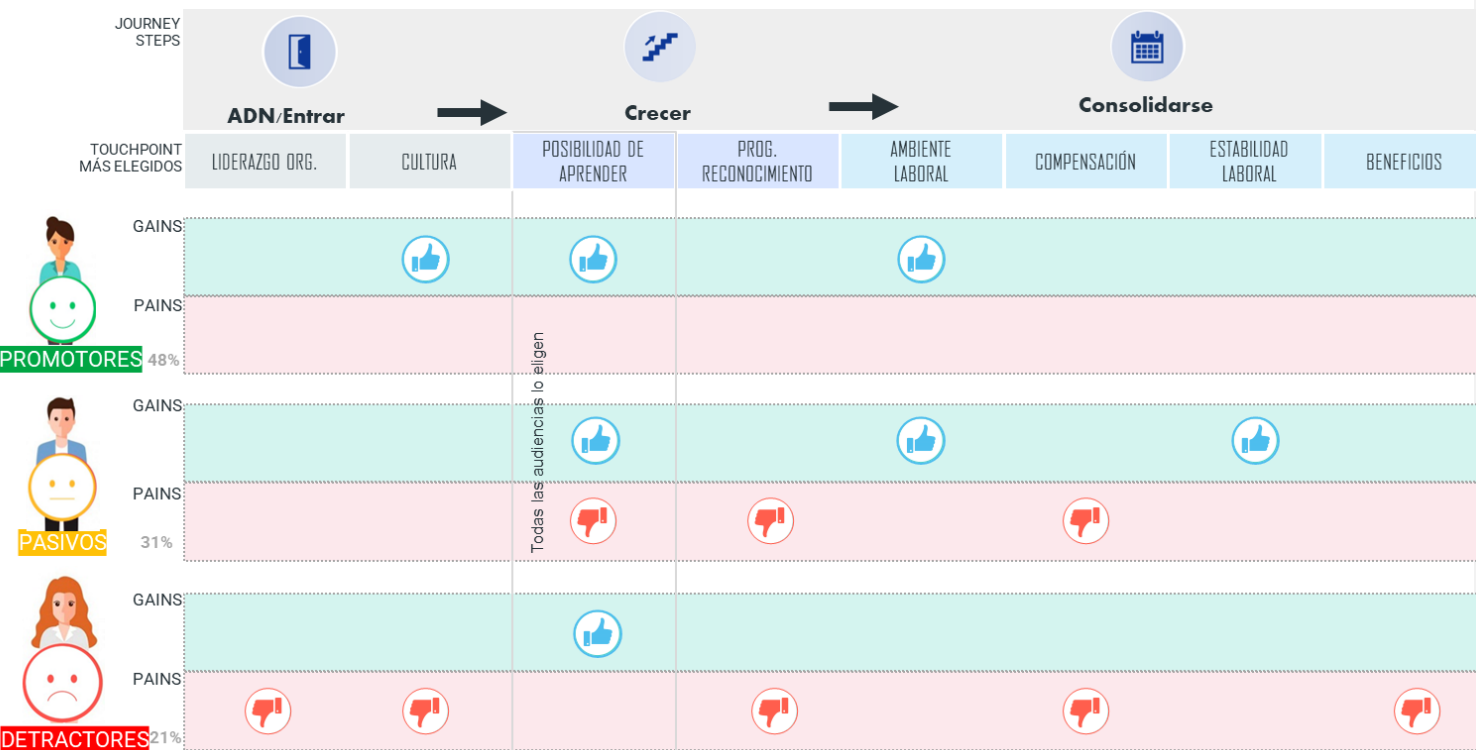
- ✓ Posibilidad de aprender y ambiente laboral.

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

- ✓ Programa de reconocimiento y compensación.

¿Qué me convierte en persona Detractora?

- ✓ Liderazgo Organizacional, Cultura, Reconocimiento, Compensación y Beneficios



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

Experiencia con mi Área

eNPS | Ranking con Touchpoints |
Journey Map

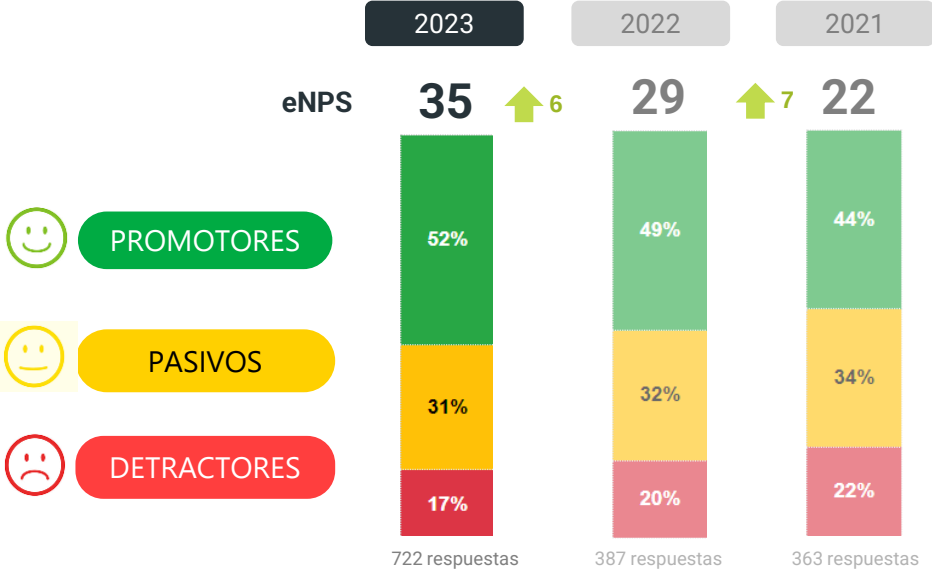
04

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



PRINCIPALES HALLAZGOS

GOOD NEWS

✓ La EX de las Áreas es superior por 7 puntos a la EX de la Empresa (eNPS 27).

✓ El indicador sigue en alza y este año crece 6 puntos.

2023 vs. 2022
✓ Suben 3% los Promotores y bajan de 3% los detractores.

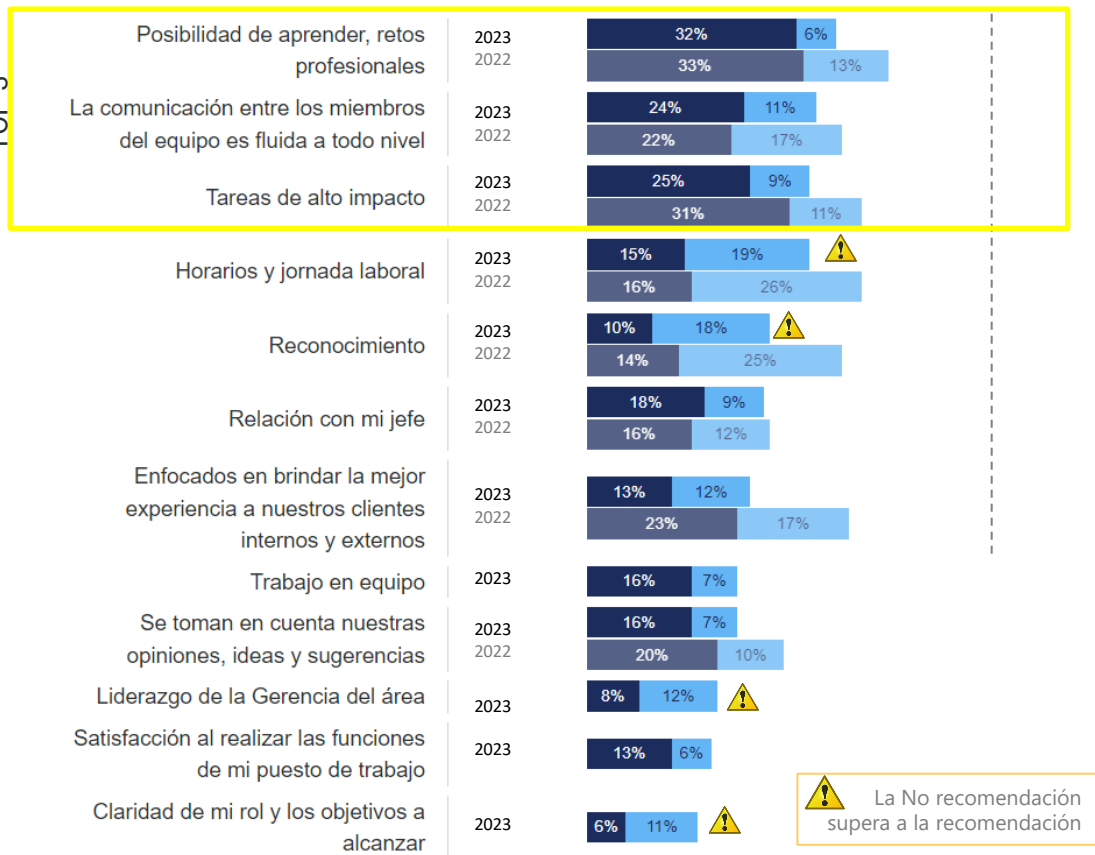
BENCHMARK PX 2023

¿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

TOP 3



38%

RECOMIENDO

**Prácticas a Mantener y Promover:**

“Posibilidad de aprender”, “Tareas de alto impacto”, “Comunicación” y “Relación con mi Jefe”.

VS 2022

- ✓ 6 de 8 puntos de contacto redujeron su nivel de recomendación en 2023.
- ✓ *Posibilidad de aprender* baja solo 1 punto y sigue en el primer puesto de relevancia, y *Comunicación* sube 2% y se presenta en el segundo puesto.
- ✓ *Tareas de alto impacto* bajó al tercer puesto de relevancia. En 2022, había quedado segundo.

NO RECOMIENDO

**Prácticas a Mejorar (Pains):**

“Horarios y Jornada”, “Reconocimiento”, “Liderazgo de la Gerencia”, “Enfocados en brindar la mejor experiencia” y “Claridad en mi rol”

VS 2022

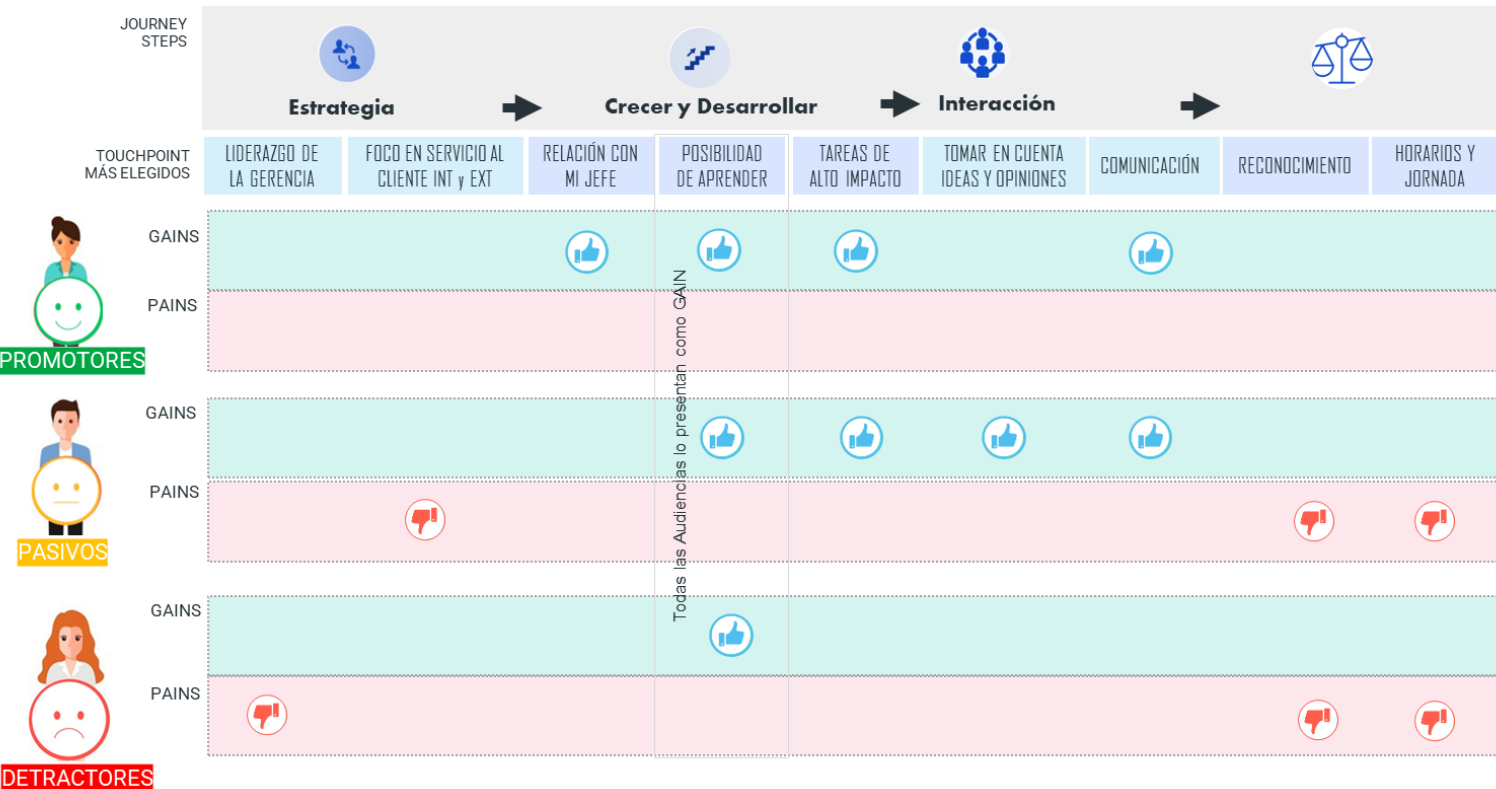
- ✓ TODOS mejoraron al caer su percepción negativa.
- ✓ *Horarios y jornada laboral* y *reconocimiento* mejoran 7% y siguen presentando oportunidades de mejora.
- ✓ *Enfocados en brindar el mejor servicio* y *comunicación* también mejoran notablemente pasando a ser puntos de contacto con una criticidad media, en lugar de alta.



La No recomendación supera a la recomendación

JOURNEY MAP: GAINS & PAINS

¿CÓMO LEER EL JOURNEY MAP?



¿En que puntos de contacto coinciden al menos dos audiencias en destacar su impacto en la EX?

- ✓ Posibilidad de aprender, tareas de alto impacto, comunicación, reconocimiento y jornada.

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

- ✓ Posibilidad de aprender, tareas de alto impacto y comunicación.

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

- ✓ Reconocimiento y Jornada.

¿Qué me convierte en persona Detractora?

- ✓ Liderazgo de la Gerencia, Reconocimiento y Horarios y Jornada.

¿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 | 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

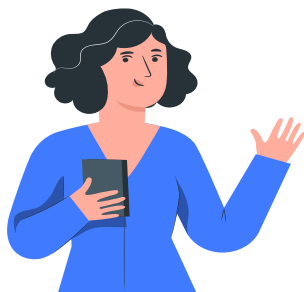
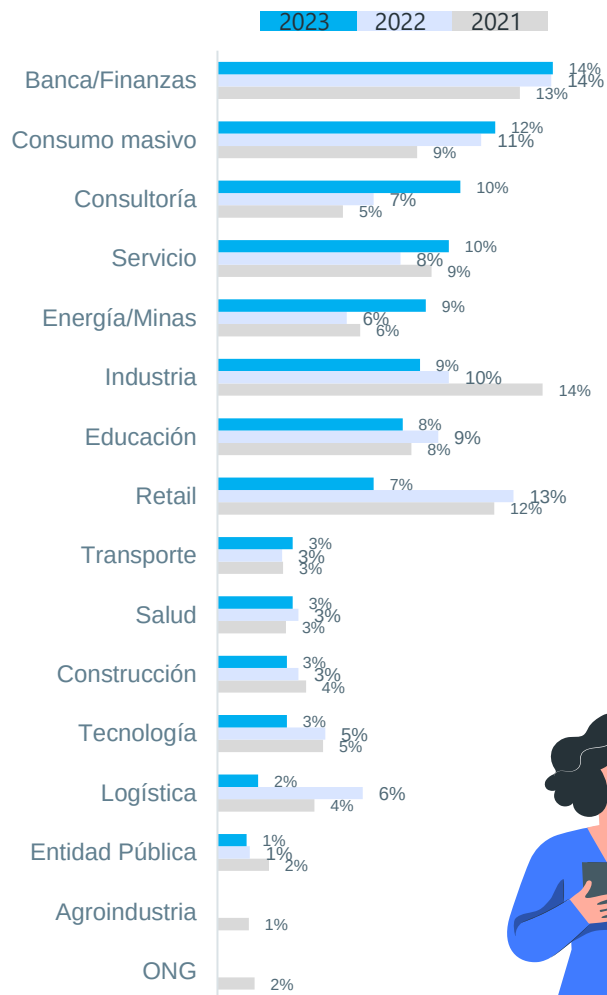
Información Técnica

GNmas

Composición de la Muestra



Composición de la muestra| Industria



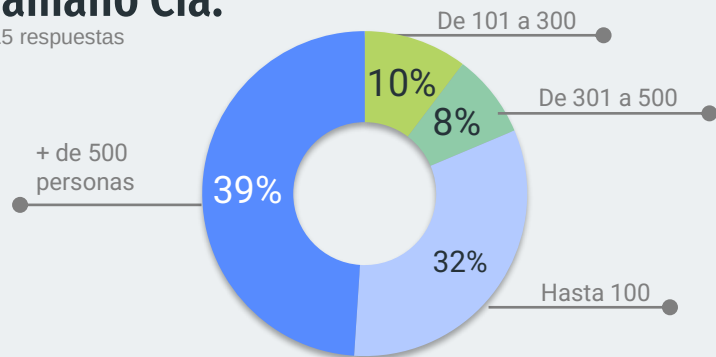
Cantidad de Participantes:

Industrias	2023	2022	2021
Industria	114	43	35
Banca/Finanzas	106	62	58
Retail	97	55	27
Servicio	75	34	40
Consumo masivo	70	49	48
Educación	68	41	32
Energía/Minas	50	24	36
Consultoría	44	29	42
Tecnología	37	20	12
Logística	34	27	7
Construcción	31	15	12
Salud	24	15	13
Transporte	23	12	13
Entidad Pública	18	6	5
ONG	13		
Agroindustria	11		
TOTAL	815	432	402

Composición de la muestra 2023

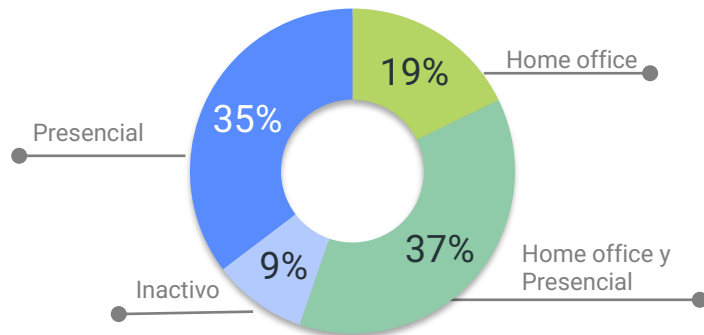
Tamaño Cía.

815 respuestas



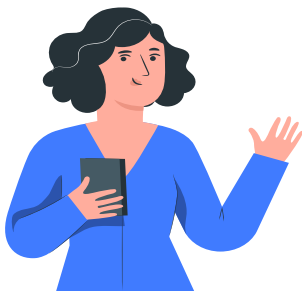
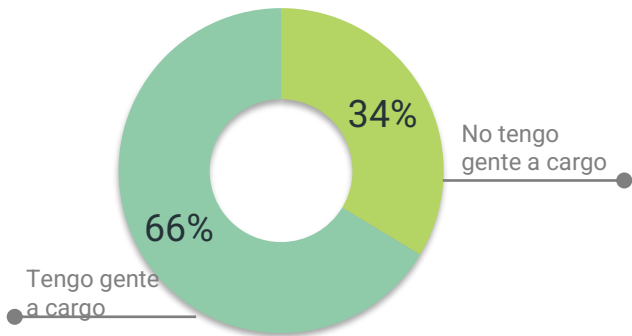
Situación laboral

702 respuestas



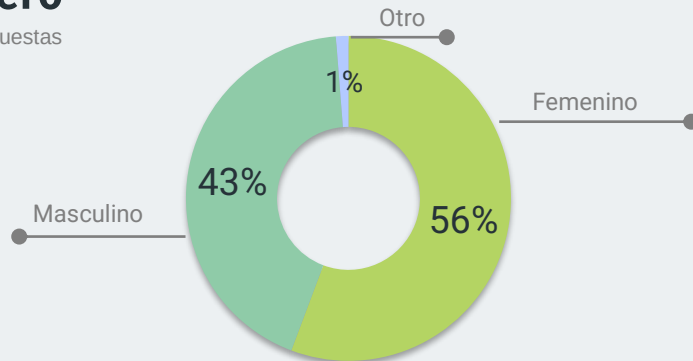
Roles | Jerarquías...

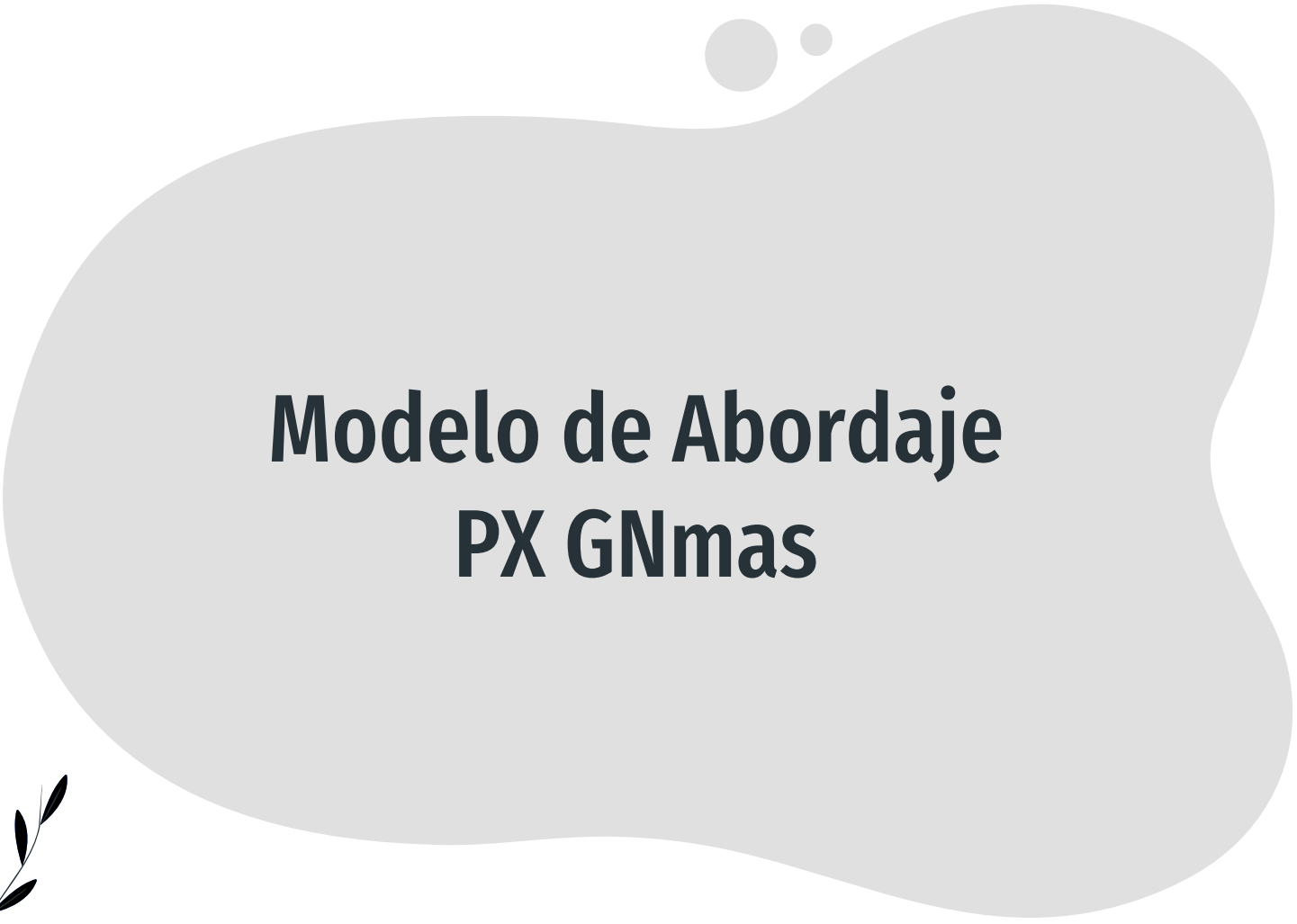
407 respuestas



Género

646 respuestas





Modelo de Abordaje PX GNmas



1 EXPERIENCIA EMPRESA



2 EXPERIENCIA DE MI ÁREA

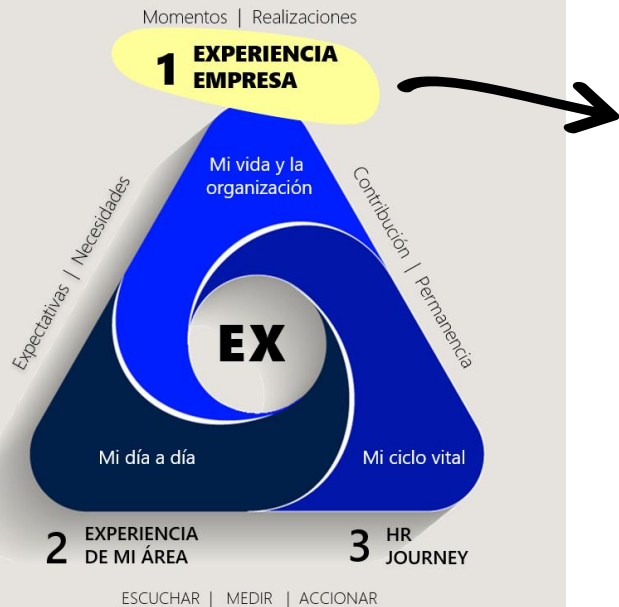
3 HR JOURNEY

ABORDAJE PX | 3 MOMENTOS

RANKING | 2 MOMENTOS

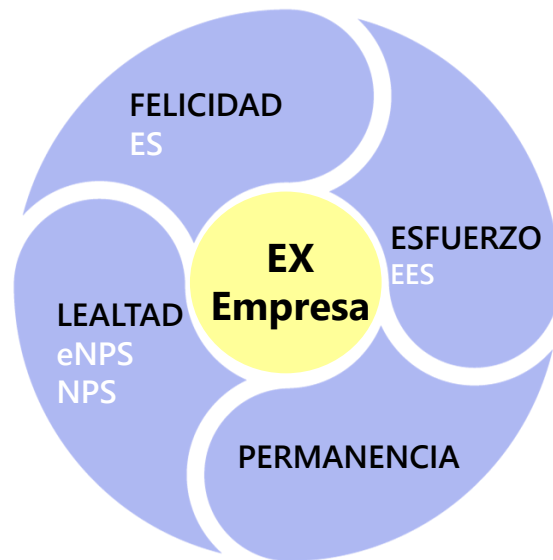


EXperiencia Empresa



"Mi vida y la organización"

eNPS+s®



eNPS+permanencia®



EXperiencia de mi Área



"Mi vida y Mi área de trabajo"





GNmas



www.gnmas.co

LATAM +54 9 11 6427-2617