Benchmark & Ranking
Employee Experience
2021

Evolución 2019|2020|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.**

¿Cómo abordamos la EXperiencia del colaborador?

- Modelo conceptual -

GNmas

Benchmark & Ranking EX Perú 2021

GNmas

Puntos a recorrer

01
Ficha Técnica
¿A quiénes medimos?

02
Consideraciones Generales
¿Qué medimos?

03
Experiencia I
Experiencia con la Empresa
Touchpoints | Gains&Pains
Satisfacción | Employee Effort

04
Correlaciones
eNPS+s®
Me quedo o me voy

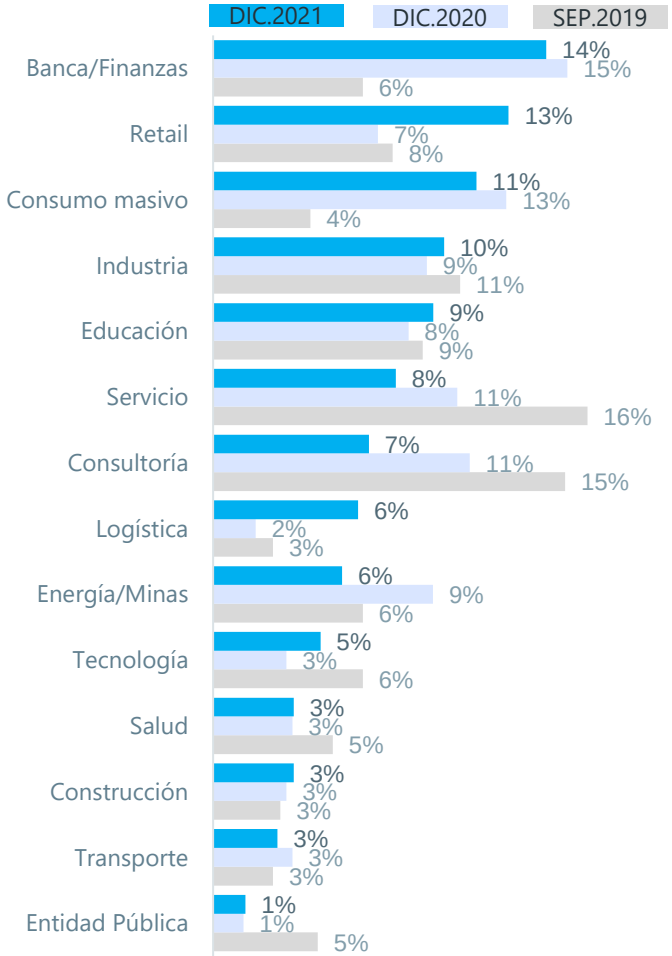
05
Experiencia II
Experiencia con mi Área y Líder
Touchpoints | Gains&Pains

06
Cortes
Industria - Tamaño de Empresa
Género - Edad
Situación Personal y Laboral

Ficha técnica

Fecha de aplicación	• Del 15 de nov. al 15 de dic.
Instrumento de medición	• Encuesta on line, anónima y voluntaria
Población a encuestar	• Trabajadore/as peruano/as
Cantidad de participantes	• **DIC.2021: 432** • DIC.2020: 402 • SEP.2019: 330
Benchmark	• Resultados comparados por Benchmark DIC.2021, DIC.2020 y SEP.2019

Composición de la muestra| Industria



Cantidad de Participantes

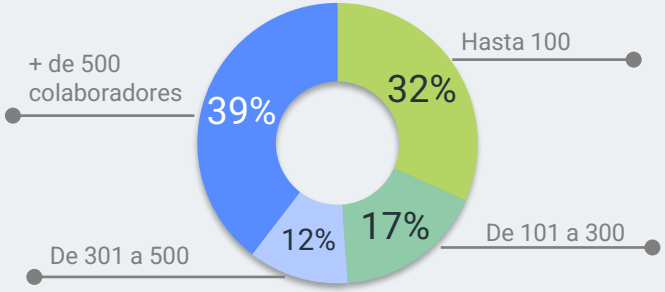
Industria	**Dic.2021**	Dic.2020	Sep.2019
Banca/Finanzas	**62**	58	20
Retail	**55**	27	24
Consumo masivo	**49**	48	13
Industria	**43**	35	33
Educación	**41**	32	28
Servicio	**34**	40	50
Consultoría	**29**	42	47
Logística	**27**	7	8
Energía/Minas	**24**	36	20
Tecnología	**20**	12	20
Construcción	**15**	12	9
Salud	**15**	13	16
Transporte	**12**	13	8
Entidad Pública	**6**	5	14
TOTAL	**432**	402	330

Aclaración: debido a la Pandemia, la medición de Feb/Mar-2020 fue suspendida antes de tiempo, con lo cual no se encuentra suficientes casos para el corte Industria

Composición de la muestra

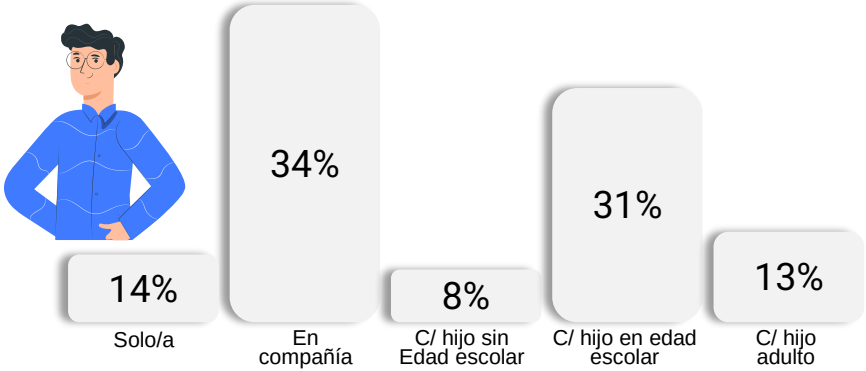
Tamaño Cía.

402 respuestas



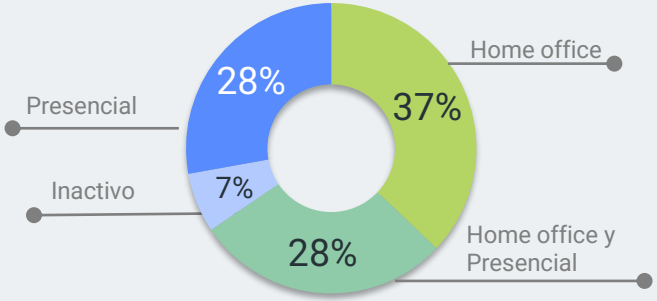
Situación personal | *Vivo con...*

329 respuestas



Situación laboral

399 respuestas



Puntos a recorrer

01
Ficha Técnica
¿A quiénes medimos?

02
Consideraciones Generales
¿Qué medimos?

03
Experiencia I
Experiencia con la Empresa
Touchpoints | Gains&Pains
Satisfacción | Employee Effort

04
Correlaciones
eNPS+s®
Me quedo o me voy

05
Experiencia II
Experiencia con mi Área y Líder
Touchpoints | Gains&Pains

06
Cortes
Industria - Tamaño de Empresa
Género - Edad
Situación Personal y Laboral

ABORDAJE EX | 3 MOMENTOS

RANKING | 2 MOMENTOS

Momentos | Realizaciones

ESCUCHAR | MEDIR | ACCIONAR

Puntos a recorrer

01
Ficha Técnica
¿A quiénes medimos?

02
Consideraciones Generales
¿Qué medimos?

03
Experiencia I
Experiencia con la Empresa
Touchpoints | Gains&Pains
Satisfacción | Employee Effort

04
Correlaciones
eNPS+s®
Me quedo o me voy

05
Experiencia II
Experiencia con mi Área y Líder
Touchpoints | Gains&Pains

06
Cortes
Industria - Tamaño de Empresa
Género - Edad
Situación Personal y Laboral

EXperiencia Empresa

"Mi vida y la organización"

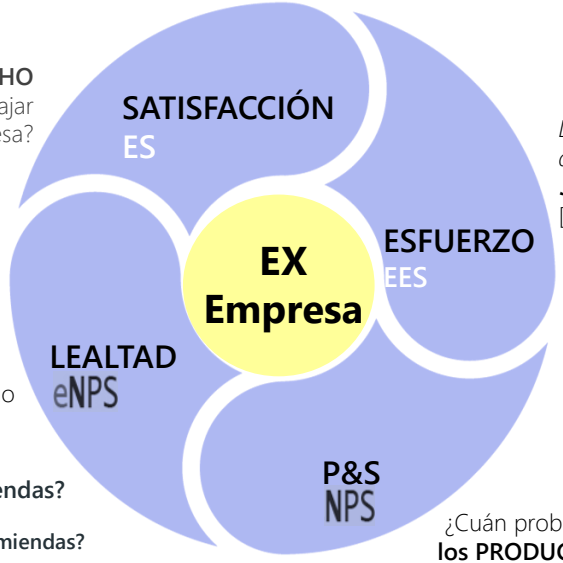
¿Qué tan **SATISFECHO** estás de trabajar en tu empresa?

eNPS+s®

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

GAIN - ¿Por qué la **recomiendas?**

PAIN - ¿Por qué **NO la recomiendas?**



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

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

INDICADOR eNPS

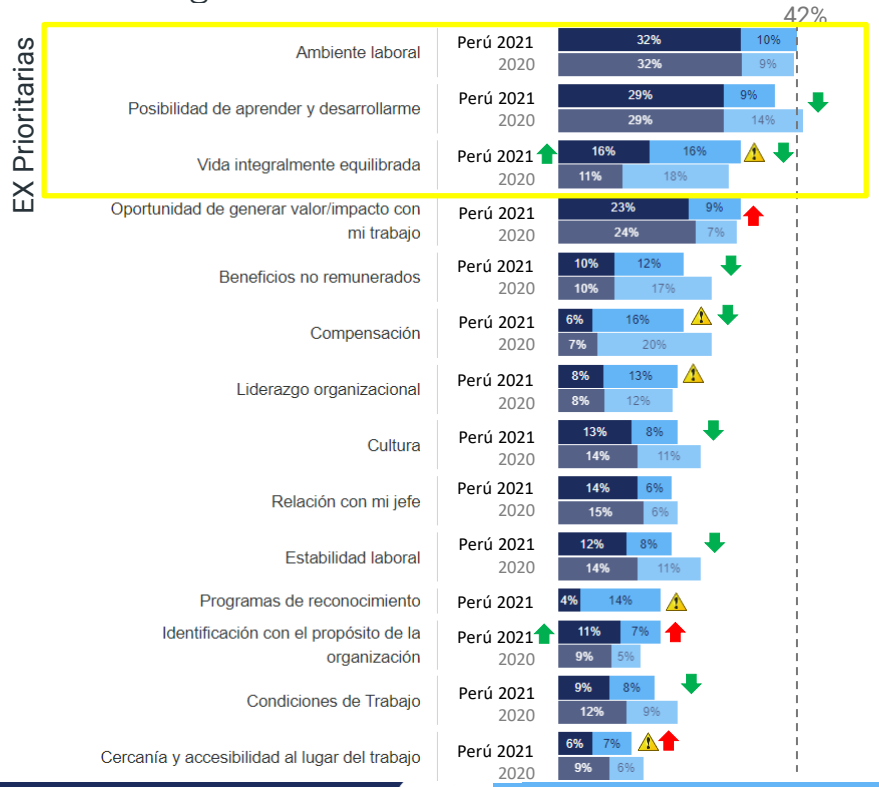
En una escala del 0 al 10
¿Cuán probable es que **recomiendes tu empresa para trabajar** a tus amigos o colegas?

	DIC.2021	DIC.2020	SEP.2019
PROMOTORES	46%	43.5%	39.1%
PASIVOS	35%	33.1%	32.4%
DETRACTORES	19%	23.4%	28.5%
	432 respuestas	402 respuestas	330 respuestas

% Promotores - % Detractores = NPS

GNMas

Ranking Puntos de Contacto: Gains & Pains



Prácticas a Mantener y Promover: "Ambiente Laboral", "Posibilidad de aprender" y "Oportunidad de generar valor/impacto con mi trabajo"

Prácticas a Mejorar: "Compensación", "Vida integralmente equilibrada" y "Programa de Reconocimiento"

2021: La No recomendación supera a la recomendación

2020 vs 2021
No Recomendación: Creció Bajó
Recomendación: Creció

GAINS & PAINS s/PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES

GNmas

JOURNEY STEPS

Entrar → Crecer → Consolidarse

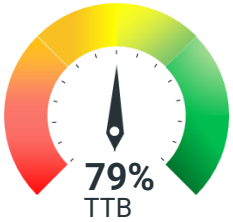
TOUCHPOINT MÁS ELEGIDOS

	Entrar		Crecer			Consolidarse			
	LIDERAZGO ORG.	POSIBILIDAD DE APRENDER	PROG. RECONOCIMIENTO	OPORTUNIDAD DE GENERAR VALOR	RELACIÓN CON MI JEFE	AMBIENTE LABORAL	VIDA EQUILIBRADA	COMPENSACIÓN	ESTABILIDAD LABORAL
PROMOTORES – GAINS		👍		👍		👍			
PROMOTORES – PAINS							👎	👎	
PASIVOS – GAINS		👍		👍		👍			
PASIVOS – PAINS	👎		👎				👎		
DETRACTORES – GAINS					👍				👍
DETRACTORES – PAINS	👎					👎		👎	

Todas las audiencias lo eligen

SATISFACCIÓN

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

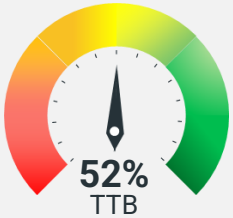


DIC.2021	DIC.2020	SEP.2019
79%	77%	72%
353 respuestas	333 respuestas	285 respuestas

¿Por qué están más Satisfechos?
Analizando el Ranking anterior, notamos que siete touchpoints han disminuido su porcentaje de No Recomendación. En otras palabras, la mejoría en la satisfacción podría explicarse con la mejora en la: Posibilidad de Aprender, Vida integralmente Equilibrada, Beneficios no Remunerados, Cultura, Compensación, Estabilidad Laboral y Condiciones de Trabajo.

ESFUERZO

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

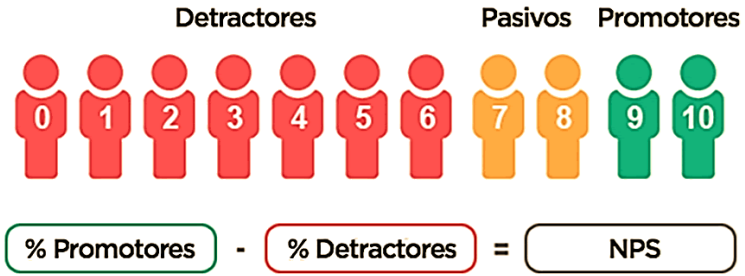


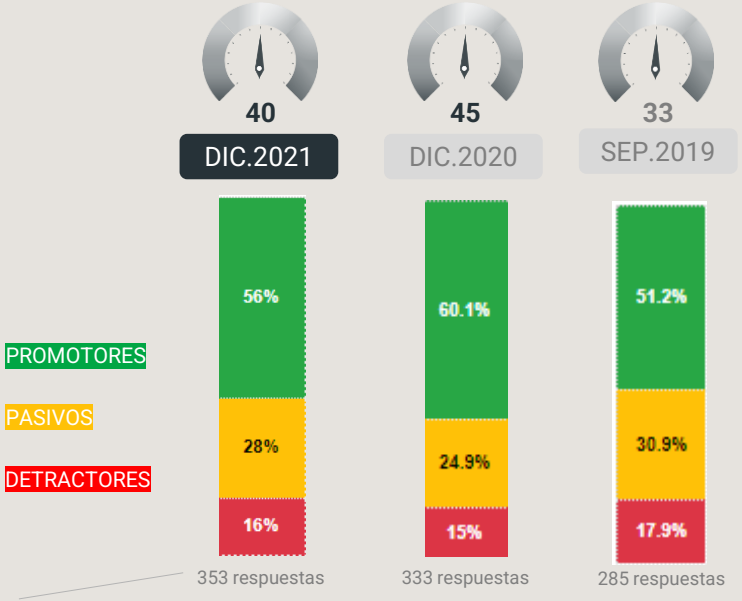
DIC.2021	DIC.2020	SEP.2019
52%	47%	47%
343 respuestas	333 respuestas	285 respuestas

El indicador crece 5% indicando una mejoría en la percepción respecto al Esfuerzo que hace la Compañía para brindar soporte a partir de procesos, prácticas y recursos que faciliten la realización del trabajo del colaborador/a.

NPS P&S

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





¿Por qué cae el indicador?
Baja 5 puntos la valoración de los colaboradores/as con respecto a los Productos y Servicios que ofrecen sus Compañías. Se observa una pérdida de 4% en Promotores y un incremento de 3% en Pasivos y 1% los Detractores.

Puntos a recorrer

01
Ficha Técnica

¿A quiénes medimos?

02
Consideraciones Generales

¿Qué medimos?

03
Experiencia I

Experiencia con la Empresa
Touchpoints | Gains&Pains
Satisfacción | Employee Effort

04
Correlaciones

- eNPS+s®
- Me quedo o me voy

05
Experiencia II

Experiencia con mi Área y Líder
Touchpoints | Gains&Pains

06
Cortes

Industria - Tamaño de Empresa
Género - Edad
Situación Personal y Laboral

¿Qué es la metodología eNPS+s®?

GNmas

Es un **Indicador** que **vincula la Lealtad con la Satisfacción.**

Dimensiones integradas para explicar la EXperiencia del Colaborador (vs. EX Cliente)

GNmas

GNmas

eNPS+s®

LEALTAD (eNPS) Y SATISFACCIÓN

	DIC.2021	DIC.2020	SEP.2019
eNPS+s®	38	35	27
FAN LOVERS	28%	19%	16%
PROMOTORES SATISFECHOS	46%	44%	38%
DETRACTORES INSATISFECHOS	8%	9%	11%

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

2% más de promotores satisfechos

¿Cuántos de mis detractores también están insatisfechos?

1% menos de 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.

INDICADOR DE PERMANENCIA x eNPS

Me veo trabajando aquí a lo largo de..

¿CÓMO SE LEE?

¿Qué nos aporta el indicador eNPS a la permanencia?

La EXperiencia condiciona el tiempo en que la persona se ve trabajando en una compañía.

- El indicador eNPS solamente bajó en el corte *Los próximos 1 a 2 años*

ENPS 2020	ENPS 2021	CORTE	☹	😐	☺	# RESPONDIENTES
23	27	TOTAL GENERAL	20.2%	32.3%	47.5%	362
61	67	Más de 10 años	7.7%	17.9%	74.4%	39
53	56	Los próximos 6 a 10 años	9.6%	25%	65.4%	52
42	52	Los próximos 3 a 5 años	10.6%	26.6%	62.8%	94
19	14	Los próximos 1 a 2 años	19.8%	46.2%	34%	106
-40	-28	Este año	47.9%	32.4%	19.7%	71

Quienes se quedarán más de 10 años poseen el eNPS más alto (67) y el 74% son promotores.

BUENA NOTICIA

El 48% que se desean irse en los próximos 12 meses son **detractores**

Al igual que en el 2020, en el 2021:

5 de 10 **permanecerán** más de 3 años

1 de 2 **emigrarán** en los próximos 24 meses

GNmas

Puntos a recorrer

01
Ficha Técnica
¿A quiénes medimos?

02
Consideraciones Generales
¿Qué medimos?

03
Experiencia I
Experiencia con la Empresa
Touchpoints | Gains&Pains
Satisfacción | Employee Effort

04
Correlaciones
eNPS+s®
Me quedo o me voy

05
Experiencia II
Experiencia con mi Área y Líder
Touchpoints | Gains&Pains

06
Cortes
Industria - Tamaño de Empresa
Género - Edad
Situación Personal y Laboral

EXperiencia de mi Área

"Mi vida y Mi área de trabajo"

INDICADOR eNPS

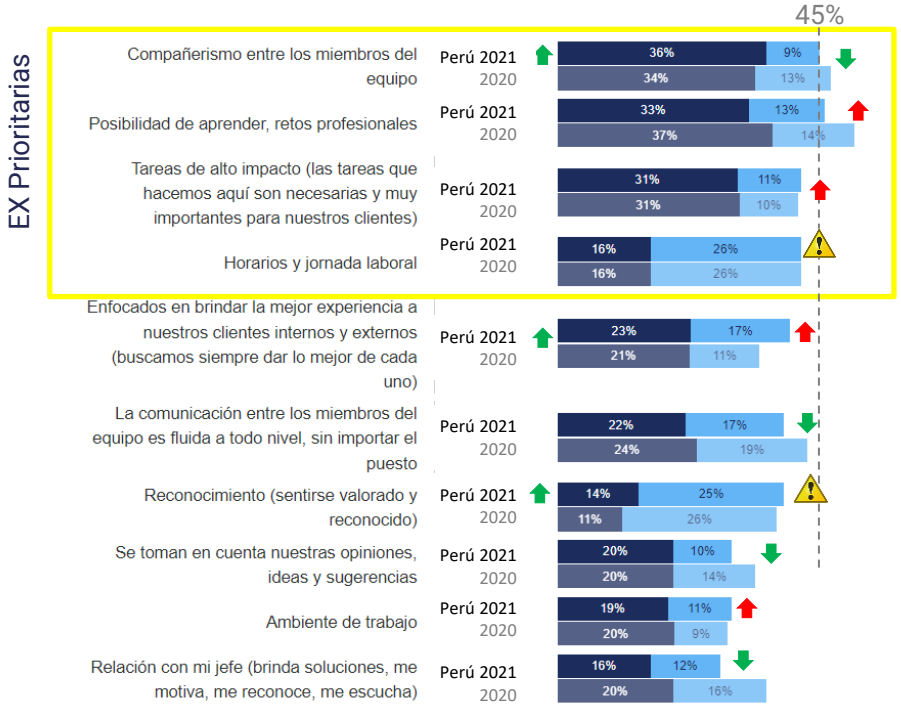
En una escala del 0 al 10, ¿Cuán probable es que **recomiendes tu área para trabajar** a tus amigos o colegas?

	DIC.2020	DIC.2020
PROMOTORES	49%	43.8%
PASIVOS	32%	34.4%
DETRACTORES	20%	21.8%
	387 respuestas	363 respuestas

NEW

Incorporación en el último Ranking (Dic. 2020)

Ranking Puntos de Contacto: Gains & Pains



Prácticas a Mantener y Promover: "Compañerismo", "Posibilidad de aprender", y "Tareas de alto impacto"

Prácticas a Mejorar: "Horarios y Jornada", "Reconocimiento ", "Comunicación Fluida" y "Enfocados en brindar la mejor experiencia a nuestros clientes"

La No recomendación supera a la recomendación

2020 vs 2021
No Recomendación: Creció / Bajó
Recomendación: Creció

GAINS & PAINS s/PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES

GNmas

JOURNEY STEPS

Crecer y Desarrollarse → **Pertenecer**

TOUCHPOINT MÁS ELEGIDOS

	POSIBILIDAD DE APRENDER	RECONOCIMIENTO	TAREAS DE ALTO IMPACTO	MEJOR SERVICIO AL CLIENTE INT y EXT	RELACIÓN CON MI JEFE	COMPAÑERISMO	HORARIOS Y JORNADA
PROMOTORES – GAINS	👍		👍			👍	
PROMOTORES – PAINS							👎
PASIVOS – GAINS	👍		👍			👍	
PASIVOS – PAINS		👎		👎			👎
DETRACTORES – GAINS	👍					👍	
DETRACTORES – PAINS		👎			👎		👎

Todas las Audiencias lo eligen

Todas las Audiencias lo presentan como GAIN

Todas las Audiencias lo presentan como PAIN

Puntos a recorrer

01
Ficha Técnica

¿A quiénes medimos?

02
Consideraciones Generales

¿Qué medimos?

03
Experiencia I

Experiencia con la Empresa
Touchpoints | Gains&Pains
Satisfacción | Employee Effort

04
Correlaciones

eNPS+s®
Me quedo o me voy

05
Experiencia II

Experiencia con mi Área y Líder
Touchpoints | Gains&Pains

06
Cortes

Industria - Tamaño de Empresa
Género - Edad
Situación Personal y Laboral

La experiencia mirada desde las nuevas realidades

GNmas

Indicadores por corte – Las nuevas "Individualidades"

¿CÓMO SE LEE?

		Rtas	eNPS (Mi empresa)			NPS (Prod. & Serv.)			Satisfacción			ESFUERZO PERCIBIDO			eNPS+s®		
		2021	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP
	Trabajo en…																
Situación Laboral	Home office	128	25	34	-9	38	58	-20	79%	81%	-2%	55%	50%	5%	38	45	-7
Situación Laboral	Home office y Presencial	98	25	22	3	35	41	-6	81%	77%	3%	56%	46%	10%	33	27	6
Situación Laboral	Presencial	96	24	12	12	34	40	-6	75%	80%	-5%	48%	49%	-1%	37	32	5
Situación Laboral	Inactivo	23	-17	-24	7	26	3	23	58%	52%	6%	61%	25%	36%	10	4	6
	Vivo con…																
Situación Personal	C/ hijo en edad escolar	52	41	32	9	56	57	-1	82%	83%	0%	66%	55%	11%	53	47	6
Situación Personal	C/ hijo adulto	22	41	32	9	64	50	14	86%	79%	7%	55%	54%	1%	57	37	20
Situación Personal	C/ hijo sin edad escolar o NE	13	39	13	26	47	50	-3	77%	68%	9%	67%	32%	35%	39	32	7
Situación Personal	Solo/a	23	31	6	25	39	24	15	74%	83%	-10%	48%	33%	14%	39	26	13
Situación Personal	En compañía	57	16	16	0	27	37	-10	72%	74%	-1%	60%	46%	15%	28	28	0

La EX y la Situación Laboral

- Todos los cortes presentan oportunidades en la Experiencia (eNPS)
- Home Office fue el único corte que empeoró.
- La audiencia más crítica sigue siendo los **Inactivo**.

¿Las Organizaciones lo están haciendo más simple?

- Si bien siguen existiendo oportunidades de mejora en la percepción del **Esfuerzo** que hace la Compañía para simplificar las tareas laborales, el indicador mejoró en todos los cortes, con excepción del corte *Presencial*

¿Cómo es la experiencia según "con quién vivo"?

- Todos los cortes con excepción *Vivo en Compañía* presentan una mejora en la Experiencia (eNPS)
- *Hijos sin edad escolar y NE* es la audiencia presenta un incremento de más de 20 puntos en el indicador eNPS y Esfuerzo Percibido.
- Quienes viven *Solo/a y en Compañía* presentan la Satisfacción más baja.

Indicadores por cortes

Masculino
MAS
EX

	Rtas	eNPS (Mi empresa)			NPS (Prod. & Serv.)			Satisfacción			Esfuerzo Percibido			eNPS+s®		
	2021	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP	2021	2020	GAP
Género…																
Masculino	83	36	32	4	53	49	4	82%	78%	4%	60%	49%	12%	45	41	4
Femenino	83	25	13	12	37	40	-3	75%	76%	-2%	59%	45%	14%	40	29	11
Generación…																
Baby Boomers	23	40	41	-1	61	56	5	82%	76%	5%	57%	52%	5%	50	47	3
Generación X	59	37	28	9	47	49	-2	83%	82%	0%	67%	49%	18%	48	40	8
Generación Y	81	26	13	13	42	40	2	76%	72%	4%	59%	42%	17%	38	26	12

MAS JOVEN
MENOS
EX

CONCLUSIONES

Femenino y Masculino

- El género **masculino** percibe una mejor EXperiencia (indicador eNPS mi empresa) y Satisfacción que el género **femenino**.
- Género **femenino** mejora en 3 indicadores que en 2020 habían sido críticos.

¿Cómo estamos según la edad?

- **A menor edad** más baja es la percepción sobre la EXperiencia.
- La **Generación Y** presenta indicadores de EXperiencia, NPS y Satisfacción más bajo que el resto de las Audiencias al igual que en 2020.

Ranking EX por industria

GNmas

RANKING eNPS por industria Dic. 2021 vs. Dic.2020

Construcción 2021 15	**40**	7%	47%	47%
2020 12	-25	50%	25%	25%
Consumo masivo 2021 49	**39**	10%	41%	49%
2020 48	47	13%	27%	60%
Banca/Finanzas 2021 62	**36**	19%	26%	55%
2020 58	32	16%	36%	48%
Consultoría 2021 29	**35**	24%	17%	59%
2020 42	28	17%	38%	45%
Retail 2021 55	**35**	18%	29%	53%
2020 27	33	15%	37%	48%
Energía/Minas 2021 24	**33**	21%	25%	54%
2020 36	30	17%	36%	47%
Logística 2021 27	**30**	22%	26%	52%
2020 7	29	14%	43%	43%
Salud 2021 15	**20**	27%	27%	47%
2020 13	15	31%	23%	46%
Servicio 2021 34	**20**	21%	38%	41%
2020 40	-5	35%	35%	30%
Tecnología 2021 20	**20**	20%	40%	40%
2020 12	-17	42%	33%	25%
Educación 2021 41	**14**	15%	56%	29%
2020 32	-9	34%	41%	25%
Industria 2021 43	**12**	23%	42%	35%
2020 35	14	29%	29%	43%
Transporte 2021 12	**0**	33%	33%	33%
2020 13	0	39%	23%	39%
Entidad Pública 2021 6	**-16**	33%	50%	17%
2020 5	-20	60%	40%	

27
eNPS

- **Entidad Pública, Transporte** y **Salud** presentan el mayor porcentaje de detractores.
- **Consultoría, Banca/Finanzas y Energía/Minas** presentan el mayor porcentaje de promotores.

RANKING eNPS vs indicadores EX

Comparativo por industria
2021 vs. 2020 vs. 2019

27
eNPS

	Rtas 2021	eNPS (Mi empresa)				NPS (Prod. & Serv.)				SATISFACCIÓN				ESFUERZO PERCIBIDO				eNPS+s®			
		2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP
Construcción	15	40	-25	34	65	57	23	57	34	93%	56%	86%	37%	57%	44%	71%	13%	36	11	57	25
Consumo masivo	49	39	47	8	-8	38	70	46	-32	75%	92%	73%	-17%	38%	68%	55%	-30%	35	57	27	-22
Banca/Finanzas	62	36	32	5	4	44	41	19	3	78%	88%	69%	-10%	57%	69%	19%	-12%	52	39	0	13
Consultoría	29	35	28	10	7	32	76	37	-44	74%	88%	68%	-14%	58%	49%	50%	9%	48	45	24	3
Retail	55	35	33	50	2	54	52	62	2	83%	81%	71%	2%	53%	52%	38%	0%	50	47	52	3
Energía/Minas	24	33	30	30	3	28	45	32	-17	72%	86%	79%	-15%	62%	41%	53%	21%	38	41	37	-3
Logística	27	30	29	-13	1	48	33	28	15	88%	67%	86%	21%	52%	33%	57%	19%	44	16	29	28
Salud	15	20	15	-13	5	34	50	31	-16	67%	67%	50%	0%	33%	42%	25%	-8%	33	33	6	0
Servicio	34	20	-5	0	25	43	38	14	5	82%	70%	68%	12%	36%	46%	46%	-10%	36	24	20	12
Tecnología	20	20	-17	15	37	53	0	6	53	76%	80%	71%	-4%	59%	50%	53%	9%	35	0	17	35
Educación	41	14	-9	0	23	20	7	27	13	86%	44%	81%	42%	58%	19%	50%	40%	22	4	30	18
Industria	43	12	14	3	-2	46	48	49	-2	79%	76%	74%	3%	64%	38%	55%	26%	25	38	29	-13
Transporte	12	0	0	0	0	37	10	63	27	75%	50%	100%	25%	38%	30%	38%	8%	25	10	13	15
Entidad Pública	6	-16	-20	-7	4	-16	34	-17	-50	33%	33%	42%	0%	17%	33%	33%	-17%	-17	0	17	-17

¿Qué cortes NO presentan mejoras en su EX?
- Consumo Masivo e Industria

¿Qué cortes mejoraron más de 20% su satisfacción?
- Construcción, Logística, Educación y Transporte

¿Qué presentan mayor criticidad en su indicador de Esfuerzo
- Consumo masivo, Salud, Servicio, Transporte y Entidad Pública

Ranking por tamaño

GNmas

RANKING eNPS por tamaño
Dic.2021 vs Dic.2020

301 a 500 colaboradores 2021	**50**	**44**	8%	40%	52%
2020	35	29	20%	31%	49%
101 a 300 colaboradores 2021	**74**	**40**	14%	32%	54%
2020	57	6	33%	28%	39%
Más de 500 colaboradores 2021	**171**	**28**	19%	35%	47%
2020	168	27	19%	35%	46%
Hasta 100 colaboradores 2021	**137**	**12**	27%	34%	39%
2020	142	16	25%	34%	41%

27
eNPS

¿Qué cambios encontramos entre los cortes de 2020 vs 2021?

- Todos los cortes con excepción de ***hasta 100 colaboradores/as*** han mejorado su Experiencia.
- El corte ***entre 301 a 500 colaboradores/as*** presenta una reducción de 16% de sus Detractores.
- El corte ***101 a 300 colaboradores/as 2021*** presenta el mayor incremento de promotores (15%).

RANKING eNPS vs indicadores EX

Comparativo por Tamaño
2021 vs. 2020 vs. 2019

	Rtas 2021	eNPS (Mi empresa)				NPS (Prod. & Serv.)				SATISFACCIÓN				ESFUERZO PERCIBIDO				eNPS+s®			
		2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP	2021	2020	2019	GAP
301 a 500 colaboradores	50	44	29	0	15	57	60	32	-3	83%	79%	68%	4%	54%	50%	36%	4%	43	38	4	5
101 a 300 colaboradores	74	40	6	-8	34	46	27	35	19	84%	68%	65%	16%	59%	40%	42%	18%	46	28	19	18
Más de 500 colaboradores	171	28	27	11	1	41	43	25	-2	79%	80%	78%	-1%	50%	47%	40%	3%	43	38	29	5
Hasta 100 colaboradores	137	12	16	-11	-4	30	52	28	-22	77%	79%	62%	-2%	50%	51%	50%	-2%	27	34	9	-7

20 eNPS

¿Qué cortes no presenta mejoras en ninguno de sus indicadores vs 2020?

- Empresas de *hasta 100 colaboradores/as*

¿Qué cortes presentan los mejores indicadores?

- Empresas que poseen *entre 301 a 500 colaboradores/as* y *101 a 300 colaboradores/as*

GNmas

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