



Transforming the future. **Today.**

Midiendo la EX para transformar las compañías

III Índice de Medición de la Experiencia de Empleado

#IMEXEmpleado2021

Contenido



1

¿Experiencia de
Empleado?



2

La evolución de la
EX en 2021

A young boy with short brown hair, wearing a dark blue t-shirt, is looking up at a brown wall. His right arm is raised, and his hand is near the top of the frame. On the wall, there are several horizontal white chalk marks. The background is a solid brown color.

¿Qué es y cómo medimos la **Experiencia de Empleado?**

¿Qué es la EX?



Modelo de gestión integral que parte de lo **que viven y sienten los empleados** y trata de **mejorar la relación entre empleados y organizaciones**, a través de la identificación de los **momentos clave**, llevando al día a día una **experiencia diferencial**.

Y nosotros, ¿cómo medimos la EX?

ETAPAS Y MOMENTOS DE RELACIÓN



¿Qué momentos hemos medido?

Hemos trazado un **Employee Journey**, basándonos en los elementos valorados en cada uno de los momentos

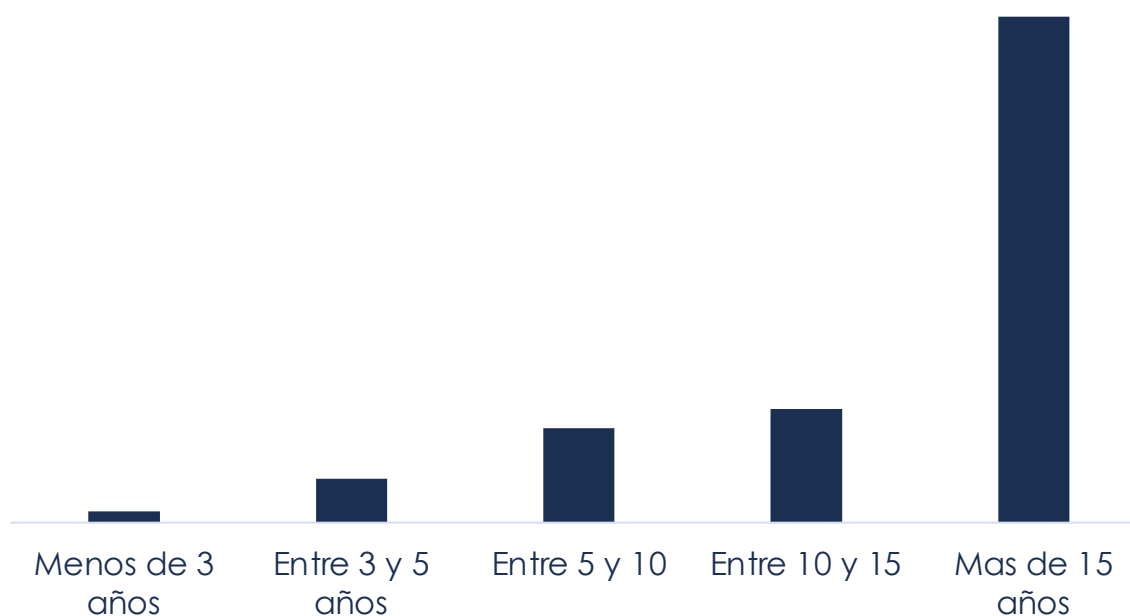
10 momentos clave de relación



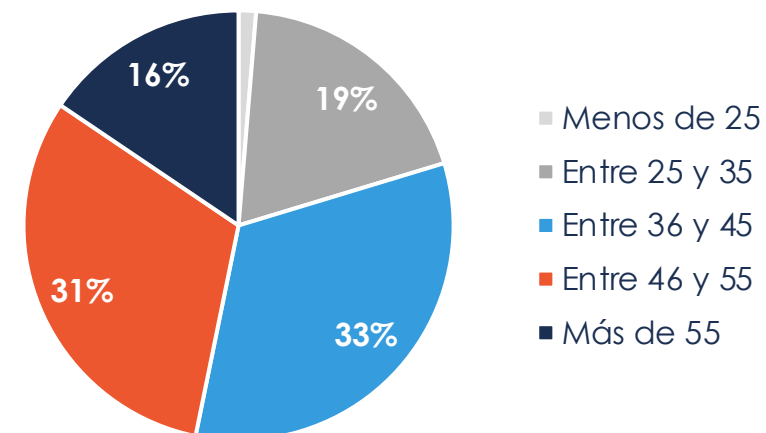
Radiografía del empleado

+ 5000 experiencias

Experiencia laboral



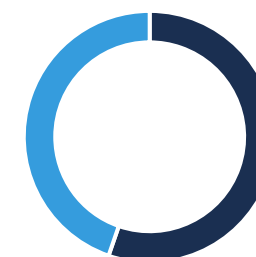
Edad



Sexo



45%



55%

Radiografía del empleado

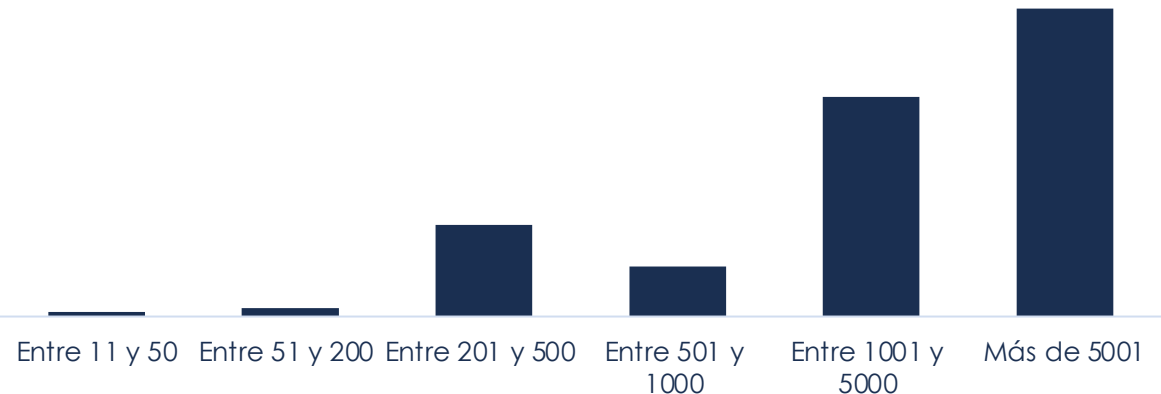
Área de trabajo



Sector

- ✓ Banca
- ✓ Seguros
- ✓ Servicios
- ✓ Consumo
- ✓ Hostelería
- ✓ Energía
- ✓ IT

Tamaño de empresa



Nivel de responsabilidad



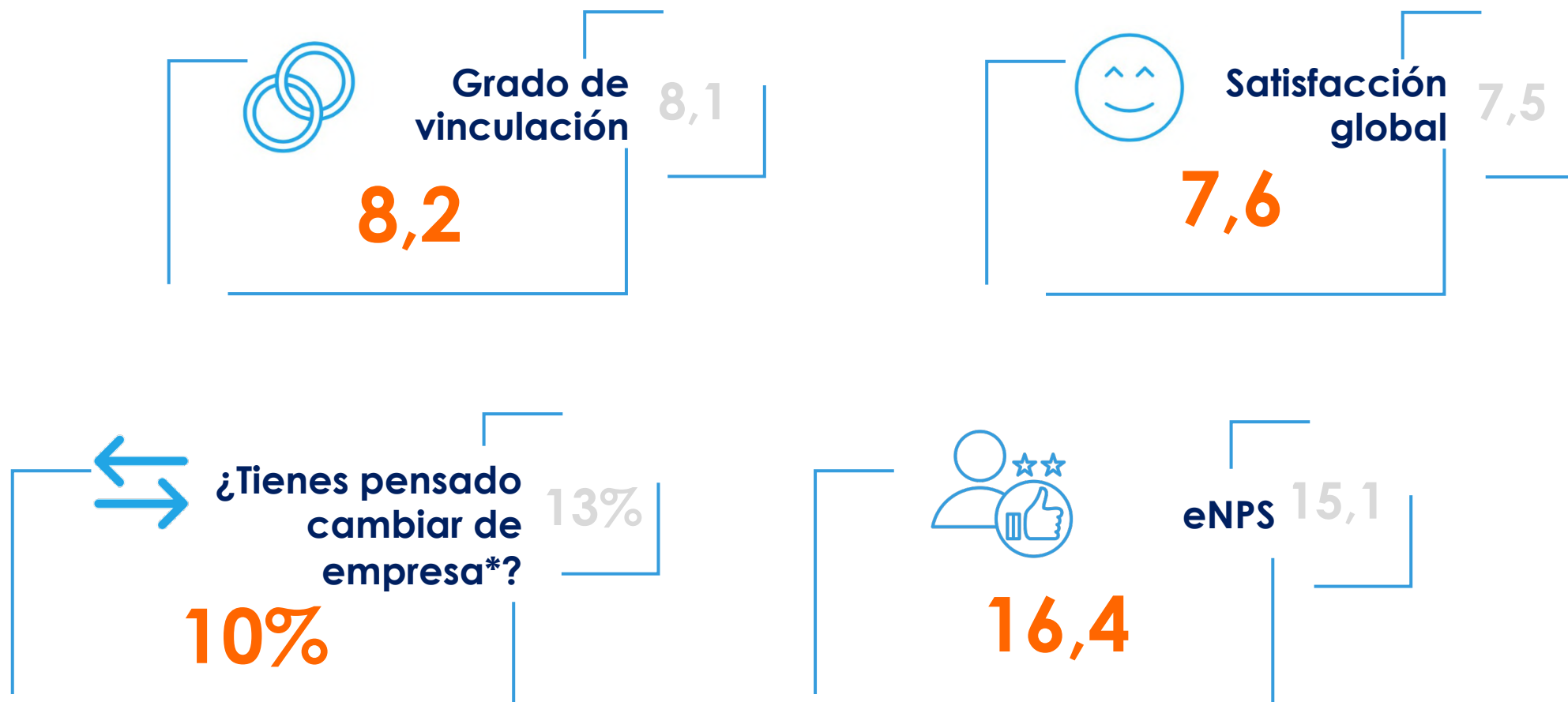
¿Cómo ha **evolucionado** la experiencia?



Mejoran todos los indicadores

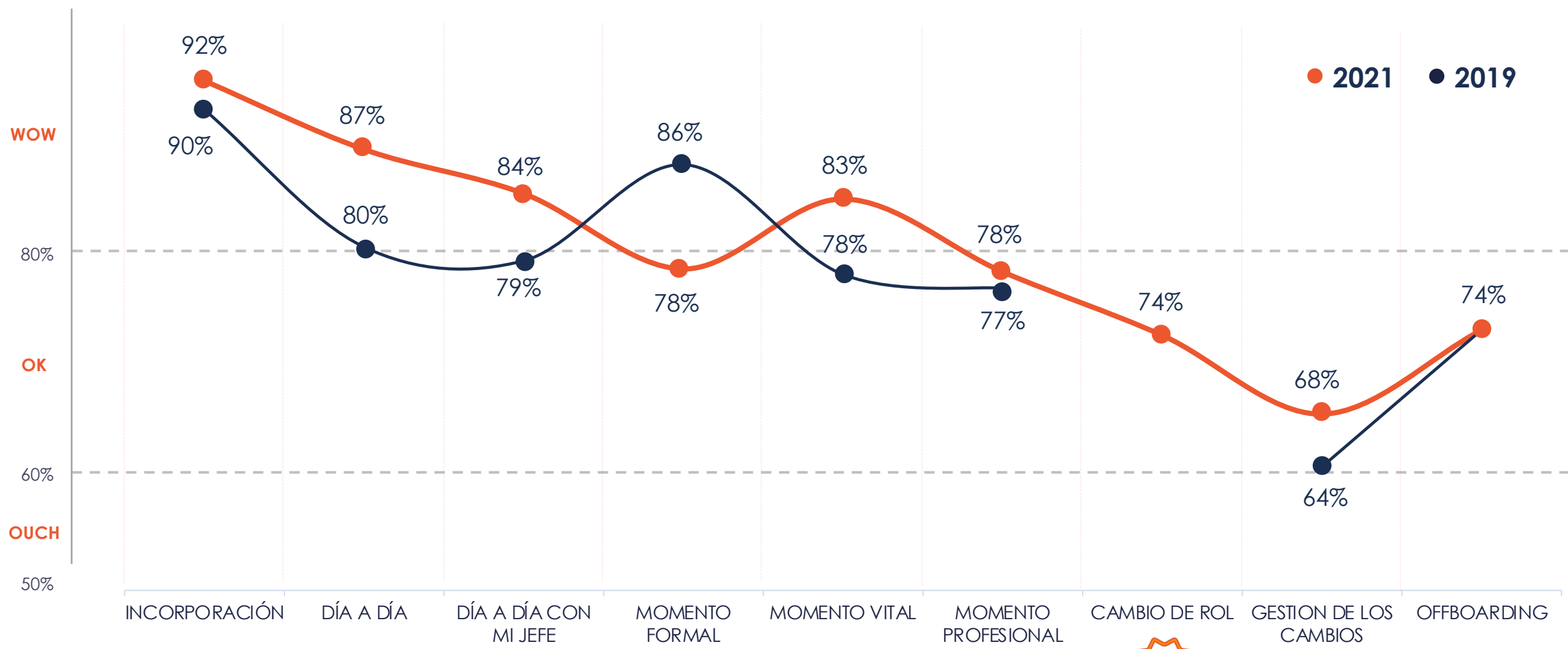
En este año y medio de pandemia, **la experiencia de empleado se ha mantenido**

● 2021 ● 2019



La EX no se resiente por el COVID-19

Una experiencia que ha mejorado salvo en los momentos formales con los equipos



¿Cuáles son los principales cambios?

Los cambios más representativos en hechos y percepciones tienen que ver con las compañías. **Este año las empresas han estado más centradas en sus empleados**

HECHOS

La **compañía me ha mostrado su apoyo** en esa circunstancia de mi vida (flexibilidad, beneficios, etc.)

82% ↑ 14pp

Los cambios se explicaron contextualizando cómo iba a impactar al conjunto de personas que conforman mi equipo y área de trabajo

66% ↑ 6pp

PERCEPCIONES

Una vez dentro de la compañía he sentido que todo lo que me **contaron durante el proceso de selección es 100% real**

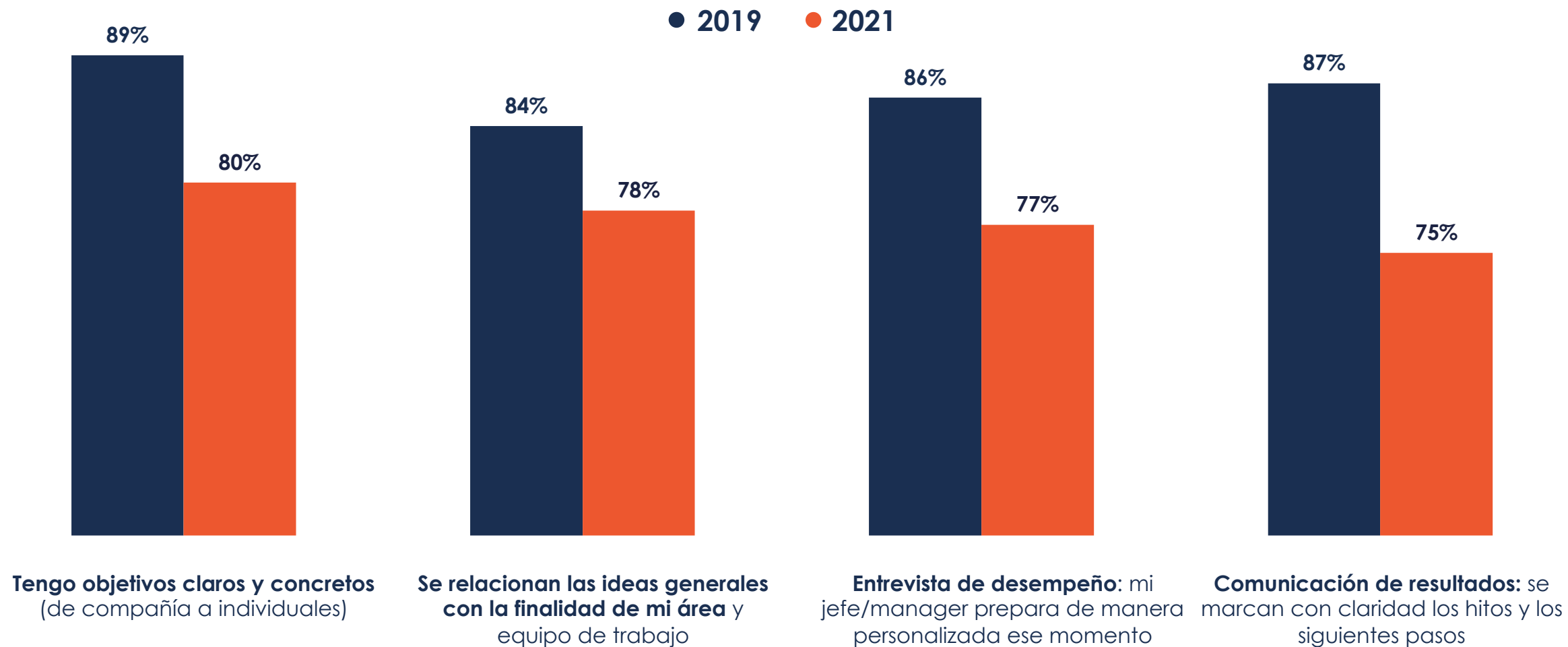
8,3 ↑ 0,5pp

Siento que **la compañía se preocupó por las personas** y trató de ayudarlas en ese importante momento

6,6 ↑ 0,4pp

¿Por qué han bajado los momentos formales?

En general, son **momentos** que este año se han producido con más incertidumbre



¿Y cómo hemos gestionado la pandemia?

¿Y cómo hemos gestionado la pandemia?

Un momento donde managers y compañeros hemos apoyado, pero donde **ha faltado más preocupación e interés por la persona.**

82%



Durante estos meses, ¿tu **jefe/manager** se ha preocupado por saber cómo estabas?

95%



¿Los **compañeros** os estáis apoyando?

77%



¿La compañía te ha ido **informando** de cómo ha afectado el COVID-19 al negocio y a los resultados?

5,6



“Siento que se preocupan más por el **interés** de la empresa que por el **mío propio**”

**10 el mío propio*

7,0



¿Cómo de **satisfecho** estás con la gestión que ha tenido tu empresa en toda esta etapa del coronavirus?

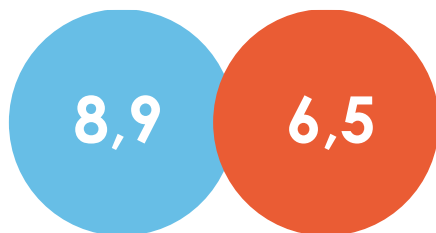
El cómo lo hemos hecho ha afectado a los empleados

El estar satisfecho con la gestión de la pandemia afecta notablemente en los indicadores

● Satisfecho con la gestión del COVID-19 ● NO satisfecho con la gestión del COVID-19



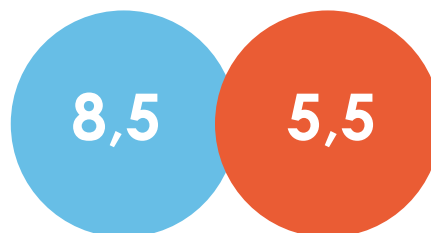
Grado de vinculación



+2p.



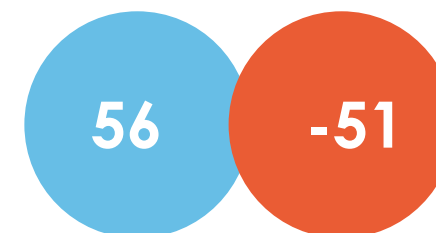
Satisfacción global



+3p.



eNPS



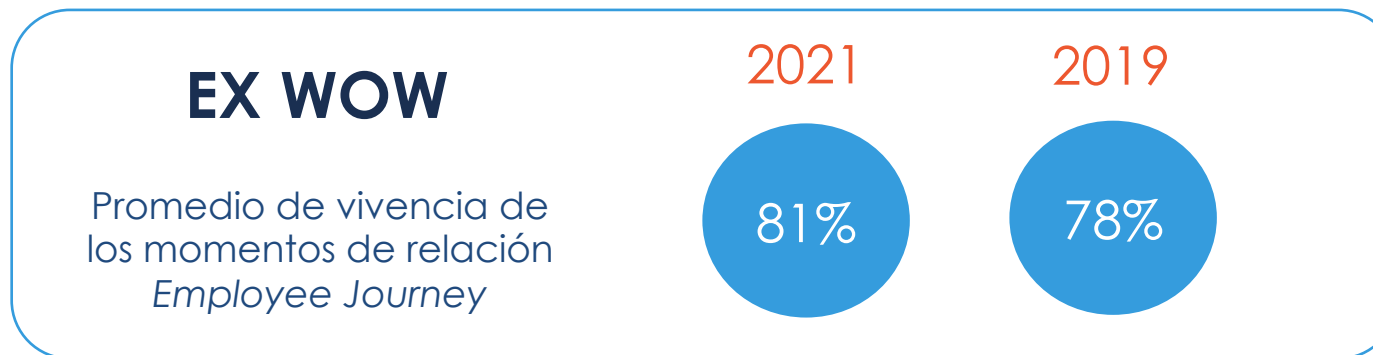
+100p.

Las emociones generan la EX WOW



La EX se mueve al ritmo de las emociones

La EX vinculada a **la vivencia** ha mejorado en 2021



Pero se ha **visto afectado lo que hemos sentido**: perdemos agilidad, confianza y orgullo de pertenencia



BELONGINGNESS

Estoy orgulloso de ser parte de la compañía

7,1 7,8



CUSTOMIZATION

Siento que se preocupan por mi y por mis circunstancias

7,1 6,8



PB TRUST

Siento que los mensajes que me llegan son claros y coherentes

6,9 7,0



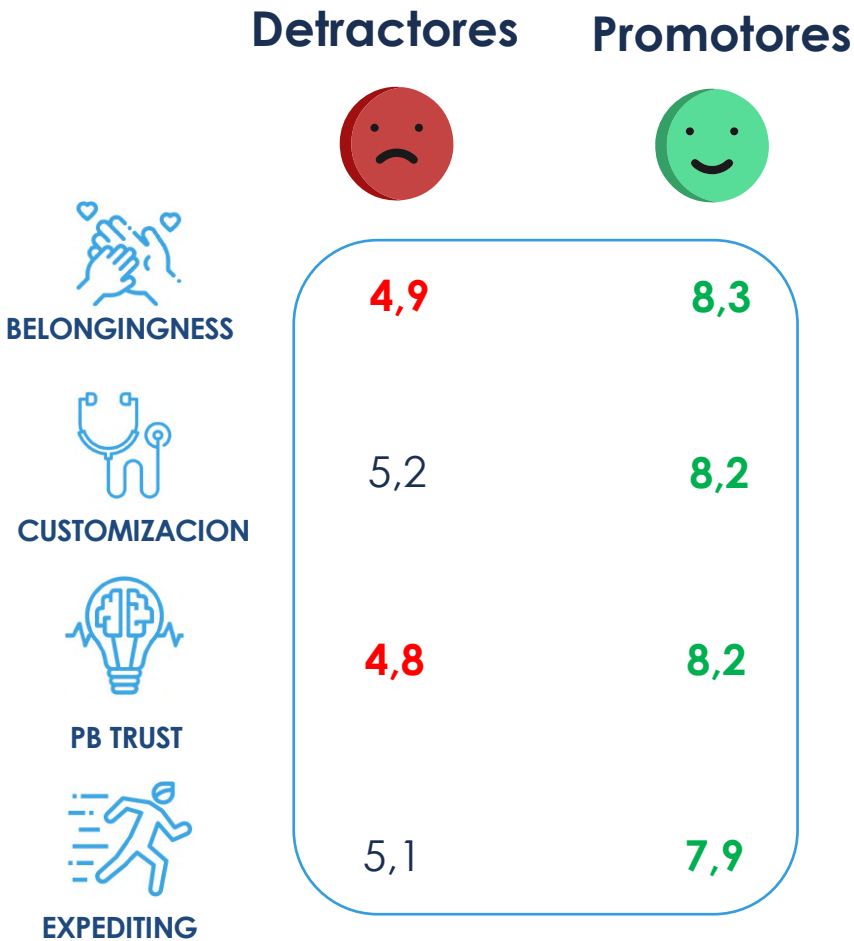
EXPEDITING

Siento que es una empresa ágil

6,6 6,9

La EX se mueve al ritmo de las emociones

Lo que sentimos es clave en nuestra experiencia



PB TRUST
 Siento que los mensajes que me llegan por parte de la compañía son claros y coherentes



CUSTOMIZACION
 Siento que se preocupan por mi y mis circunstancias



BELONGINGNESS
 Siento orgullo de trabajar en esta compañía



EXPEDITING
 Siento que trabajo en una empresa ágil



La EX se mueve al ritmo de las emociones

Y la emoción tiene un impacto directo en nuestra interpretación de la realidad.



PB TRUST

Siento que **los mensajes que me llegan** por parte de la compañía **son claros y coherentes**



Bajo reto

5,9

Quiero irme

4,1



Alto reto

7,6

Quiero quedarme

6,8



CUSTOMIZACION

Siento que **se preocupan por mi y mis circunstancias**



Bajo reto

5,3

Quiero irme

3,5



Alto reto

7,5

Quiero quedarme

6,7



BELONGINGNESS

Siento orgullo de trabajar **en esta compañía**



Bajo reto

6,6

Quiero irme

4,5



Alto reto

8,7

Quiero quedarme

7,8



EXPEDITING

Siento que **trabajo en una empresa ágil**



Bajo reto

5,1

Quiero irme

3,7



Alto reto

6,7

Quiero quedarme

6,4



Transforming
the future.
Today.

www.lukkap.com