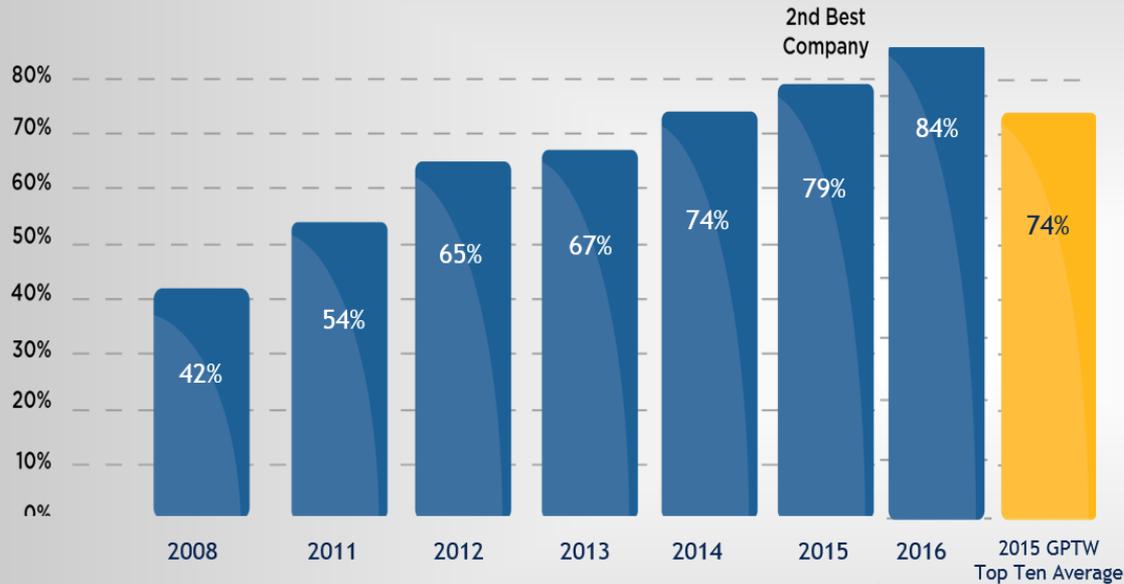


Mejorando la experiencia de empleado



ABC Hudson

Trust Index BTPW

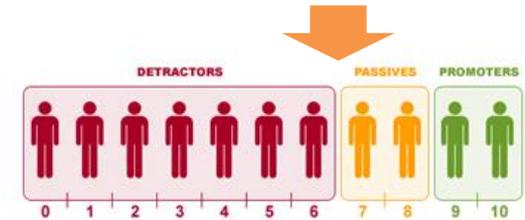


2011-2012: Sentido Común

2013-2014:
Programas Especiales

Desde 2015:
Soporte de las áreas de Analytics
y Customer Experience

e-NPS



$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

 **Voz de los colaboradores**

Metodología eNPS

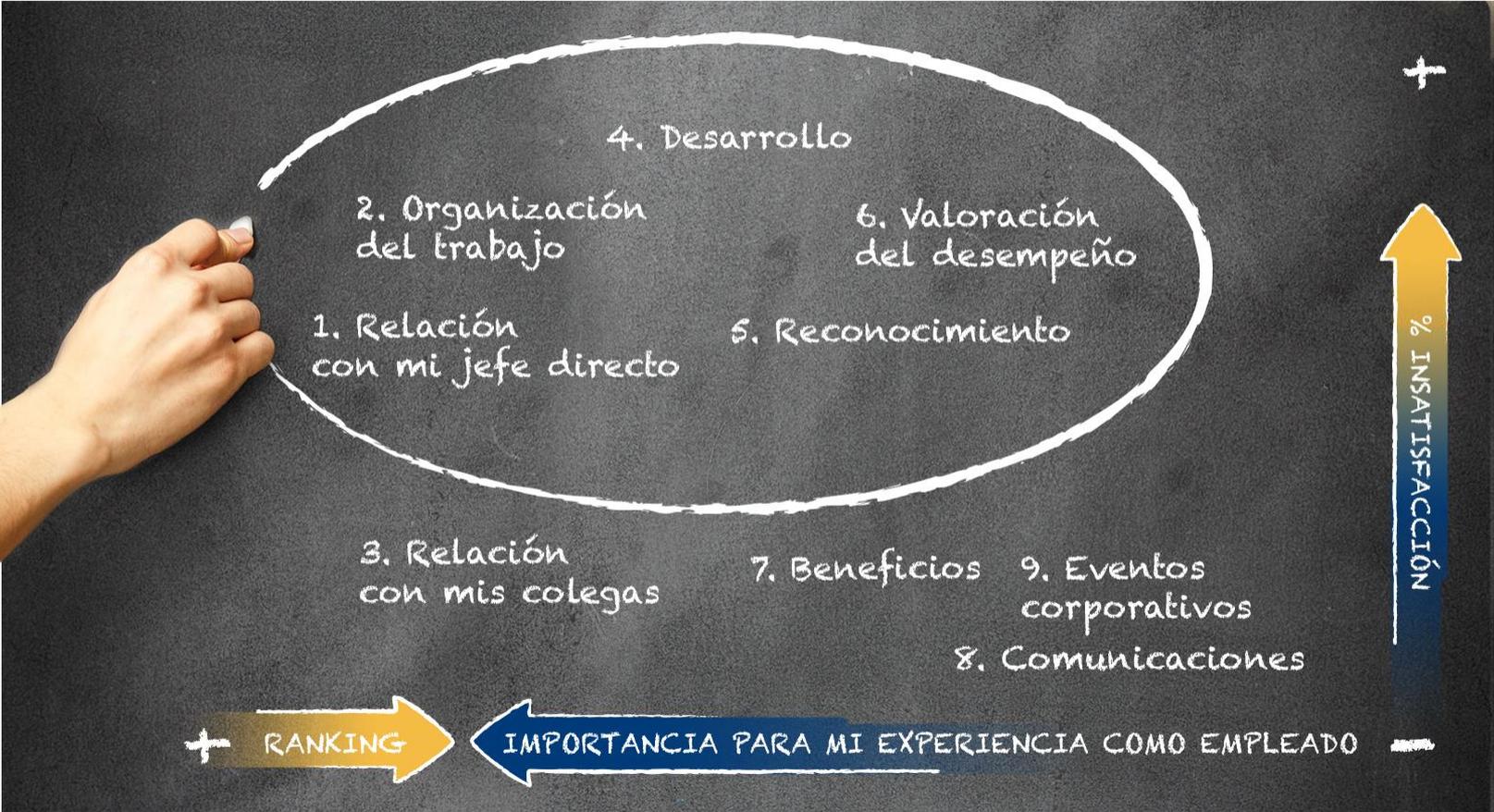


Momentos de la verdad



% Porcentaje de insatisfacción

Importancia vs Satisfacción en los momentos de la verdad



Comparativa eNPS: impacto en las personas y en el negocio



Participation Ratio

84%

Best Workplaces 2014: 86%

¿Recomendarías **Liberty** a algún amigo o familiar?

Jul 2015

Promoters 52%

Neutral 37%

Detractors 11%

eNPS Score 41%

¿Recomendarías **Liberty** a algún amigo o familiar?

Dic 2016

Promoters 57%

Neutral 34%

Detractors 9%

eNPS Score 48%

9-10

7-8

0-6

Aprendizajes