

PORTADA

Categoría: 2.9 Sustentabilidad de diversidad, inclusión y género

Capítulo: General

Título del caso: Fuertes & Fantásticas

Nombre de la empresa: Falabella Retail S.A

Departamento: Gerencia de Comunicaciones Falabella Retail

Personas responsables del plan de comunicación: Ana Pedraza, Gerente de Comunicaciones de Falabella Retail y Eleonora Guzmán, Coordinadora de Comunicaciones Externas de Falabella Retail.

1) INTRODUCCIÓN (planteo y diagnóstico)

Falabella Retail constituye la red de comercialización omnicanal enfocada en moda, tecnología y hogar más importante de Sudamérica. Nuestras operaciones suman 103 tiendas distribuidas en Chile, Perú y Colombia, dando empleo a más de 24.500 colaboradores en la región y atendiendo sobre 16 millones de clientes.

El core de nuestro negocio es la moda y las mujeres, donde ellas representan el 64% de nuestra dotación a nivel regional. Esto nos impulsa a realizar distintas acciones de empoderamiento y desarrollo femenino.

Internamente contamos con una estructura de retribución justa y coherente, con bandas salariales equitativas entre ambos géneros. Desde 2019 nos medimos por el Ranking PAR que analiza las políticas y procesos en pro de la equidad de género, además tenemos con una política interna en la materia que impulsa acciones con enfoque de género y conciliación de la vida laboral y personal para colaboradores.

En junio de 2022 firmamos la carta de compromiso para la implementación de la norma chilena 3262: Sistema de Gestión en Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG). Ello nos convirtió en la primera tienda por departamento de Chile en realizar esta acción y avanzar con el propósito de conseguir el Sello Iguala-Conciliación, lo que acredita la eliminación de brechas de género, fomentando así la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Durante 2022 nos ubicamos dentro de los tres mejores lugares para que trabajen mujeres, según Great Place to Work. Además, nos adjudicamos el premio Iniciativas Sustentables de La Tercera por nuestro programa Mentoring, donde entregamos herramientas para que más mujeres ocupen cargos de liderazgo dentro de la compañía.

Así como nos esforzamos de manera interna, también tenemos un compromiso en realzar el empoderamiento de la mujer en las comunidades con las que nos relacionamos. Es aquí donde identificamos la necesidad de usar la moda, el centro de nuestro negocio, como una herramienta de empoderamiento femenino. Así nació el programa Fuertes & Fantásticas, donde ayudamos a mujeres en situación de vulnerabilidad y que están buscando independencia económica para mejorar y cambiar el rumbo de sus vidas.

2) PROPUESTA/ENUNCIADO de campaña (estrategia)

Uno de los pilares de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es el compromiso que adquirimos con nuestro entorno y las personas. A través del eje Desarrollo Local, buscamos espacios de colaboración y apoyo a las comunidades a través de iniciativas educativas, culturales y de fomento del empleo asociadas a la superación de brechas.

Bajo este pilar y en el marco de “Arriba Mujeres”, que agrupa las distintas iniciativas donde promovemos el empoderamiento femenino y equidad de género, se sitúa el programa Fuertes & Fantásticas.

Esta iniciativa social desarrollada con Fundación Emplea y Fundación Banco de Ropa tiene como finalidad brindar la confianza que necesitan las mujeres que están buscando empleo e independencia económica. De esta manera alcanzan su máximo potencial, mejoran las posibilidades de obtener trabajo y así pueden cambiar la trayectoria de sus vidas.

El funcionamiento consiste en que Fundación Emplea se contacta con mujeres con un alto índice de vulnerabilidad, que buscan insertarse en el mundo laboral y que están próximas a una entrevista de trabajo. Falabella Retail las recibe en Fuertes & Fantásticas con una sesión de asesoría de imagen a cargo de voluntarias de la empresa, las que previamente son capacitadas por Fundación Banco de Ropa. Con esto, se les entrega la vestimenta y el calzado que necesitan para su proceso laboral.

Asimismo, Falabella ofrece un coaching de Recursos Humanos a colaboradoras voluntarias con el fin de que las participantes cuenten con todas las herramientas y puedan abordar las entrevistas seguras de sí mismas, mostrando sus fortalezas. Al terminar este proceso, se mantiene el contacto con las participantes.

En marzo, en el contexto del Mes de la Mujer, se lanzó la campaña de este proyecto a través de acciones comunicacionales enmarcadas en Arriba Mujeres.

Al ser una iniciativa de la que debían enterarse nuestros stakeholders y que además tiene como foco el voluntariado interno de colaboradoras, se realizó un comité de lanzamiento 360 que involucró las áreas de marketing, comunicaciones internas y externas de la compañía. De esta manera dimos a conocer Fuertes & Fantásticas con videos testimonios de mujeres participantes con el fin de dar cuenta del proyecto y su funcionamiento.

Este hito se difundió en canales internos y externos a partir del 8 de marzo de 2023, y contó con tres videos explicativos de beneficiarias y los principales actores involucrados de la empresa. Dentro de las plataformas de difusión se consideraron nuestras redes sociales Youtube, Instagram, Facebook y LinkedIn. Además, se potenció y comunicó el proyecto en el sitio institucional de Falabella Retail, incluyéndose en la sala de prensa y en una sección especial dedicada a Fuertes & Fantásticas, la que se mantiene vigente a la fecha (<https://falabellaretail.falabella.com/fuertes-y-fantasticas/>).

Paralelamente se difundió un comunicado de prensa a medios y se realizaron publipreportajes. Sumado a esto, se envió el contenido a colaboradores mediante canales internos como Portal F, Workplace y WhatsApp

3) DESARROLLO/EJECUCIÓN DEL PLAN (tácticas y acciones)

Para este lanzamiento realizamos distintas acciones, entre ellas, charlas de mujeres emprendedoras junto a Genias, creación de una sección web con la explicación del proyecto, difusión en RR.SS., gestión y convocatoria de prensa orgánica, entrevistas en exclusiva, inversión de plan de medios y publicaciones en LinkedIn de distintos líderes de la compañía.

Como táctica de difusión se definió el Mes de la Mujer para el lanzamiento del proyecto y se calendarizaron las acciones con el fin de conseguir masividad y efectividad en la comunicación de Fuertes & Fantásticas de cara a nuestros stakeholders.

Entre las iniciativas que consideró este plan comunicacional:

- Plan digital de difusión, considerando Instagram, Facebook y Youtube.
- Sitio institucional: se lanzó la sección Fuertes & Fantásticas en el sitio institucional de Falabella (www.falabellaretail.falabella.com) donde se explica el proyecto. Paralelamente se intervino el sitio con tonalidades moradas por el Mes de la Mujer.
- Comunicado: se publicó la nota en nuestra sala de prensa y se envió a medios de comunicación.
- LinkedIn líderes: nuestros líderes dieron a conocer la iniciativa en sus perfiles.
- Charlas junto a Genias: Se realizaron dos charlas junto a Genias, donde se habló de empoderamiento femenino y de Fuertes & Fantásticas.
- Plan de medios: se invirtió en un plan que consideró medios escritos, digitales y entrevistas radiales.
- Envío del lanzamiento en newsletter mensual.

A la fecha continuamos comunicando sobre el proyecto en nuestros canales externos e internos. En este último potenciamos la inscripción al voluntariado de Fuertes & Fantásticas, donde nuestras colaboradoras pueden sumarse a este proyecto y ayudar con la asesoría de imagen o de Recursos Humanos.

Próximamente haremos un balance de la cantidad de participantes que ha tenido la iniciativa y recopilaremos testimonios de mujeres beneficiadas que hayan conseguido empleo y, por ende, logrado su independencia económica gracias a Fuertes y Fantásticas.

4) RESULTADOS Y EVALUACIÓN

Desde marzo de ese año, ya son más de 50 mujeres que han participado de este proyecto y de ellas, un 38% consiguió un puesto de trabajo con la ayuda de Fuertes & Fantásticas, logrando así su independencia financiera. Esto con la ayuda de 57 colaboradoras de Falabella que han sido voluntarias en esta iniciativa, donde la moda es una herramienta de empoderamiento femenino.

- 100% de las participantes les gustó haber participado del proyecto “Fuertes y Fantásticas”
- 100% recomendaría a otra mujer que participe de este proyecto.
- 100% se siente más segura y preparada para tener éxito en una próxima entrevista laboral.
- 100% manifiesta haber adquirido más y nuevas herramientas para enfrentar una entrevista laboral.
- 100% siente más seguridad personal luego de la asesoría recibida.

En relación a los resultados de la campaña comunicacional, se evidencia interés por parte de los distintos stakeholders, consiguiendo 22 publicaciones en prensa. De ellas 14 son orgánicas y 7 pagadas. Paralelamente la sección explicativa de Fuertes & Fantásticas en el sitio institucional de Falabella Retail ha registrado 2.377 visitas y 1.793 usuarios desde su lanzamiento.

Esto se complementó con publicaciones en redes sociales, entre ellas la cuenta de Falabella Retail S.A. y perfiles de los líderes de la compañía.

A continuación, los resultados comunicacionales en base a Reach (alcance) y Share of Voice (valorización total PR). Además del alcance y reproducciones conseguidas en RR.SS.:

Total publicaciones medios (off/on line)	22 publicaciones
Total publicaciones LinkedIn	10
Valorización total PR	\$154.144.056
Alcance medios (off/on line)	37.186.408 usuarios
Alcance LinkedIn	16.716 usuarios
Alcance Instagram	44.900 reproducción
Alcance Youtube	4.900.000 reproducciones