

H·O·G·A·R Intercultural



POSTULACIÓN CAMPAÑA MIGRANTES PREMIOS EIKON 2023

Número y nombre de la categoría a inscribirse:

Categoría 2.9 Sustentabilidad en Diversidad, Inclusión y Género

Capítulo:

General

Título del caso:

“Migrantes”

Nombre de la empresa o institución:

Easy

Departamento, área (consultoras de relaciones públicas u otras en caso de tratarse de asesores externos de las compañías) que desarrolló el plan: Marketing Institucional y Sostenibilidad.

Persona/s responsable/s del plan de comunicación:

Natalia Torrent

En Easy creemos que existe una gran diferencia entre una casa y un hogar. Mientras una casa se refiere a una edificación pensada para ser habitada y construida de materialidades, tales como: ladrillos, madera y cemento; el hogar se describe como el espacio emocional que brinda

calma y seguridad. Un lugar que trasciende el aspecto físico, y es capaz de albergar lo que somos, sentimos y soñamos. Sin embargo, ¿qué pasa cuando por diferentes situaciones ajenas a nosotros, debemos alejarnos de él?

1) INTRODUCCIÓN (planteo y diagnóstico)

En Easy nuestro propósito es “Ayudar a las personas a construir el hogar de sus sueños”, pero antes de entregar el hogar de los sueños a nuestros clientes, debemos partir primero por ser el hogar de los sueños de nuestros colaboradores.

Es por eso, que a todos los Easyleños los consideramos parte de este gran hogar, tanto para los que nacieron en Chile o aquellos que cruzaron fronteras para construirlo aquí desde cero.

Considerando que en Chile, al igual que en el resto del mundo, se ha observado un aumento sostenido del fenómeno migratorio en los últimos años. Algo que podríamos ejemplificar si comparamos los datos del Censo 2017, que registró la presencia de 746.465 personas extranjeras, con los datos proporcionados por el INE en 2021, donde la población de personas nacidas en el extranjero (1.482.390 personas) prácticamente duplicó la cifra registrada en la medición anterior. Cifra que nos permite concluir que el 8% de la población total de nuestro país es migrante.

Dado el contexto anterior y abordando el sentimiento de soledad que se vive al cruzar las fronteras dejando el hogar de nacimiento. Easy cumple un rol no de refugio, apunta a una dimensión más profunda: de contención de cientos de migrantes, donde junto a nosotros construyeron una segunda familia; celebrando así sus cumpleaños, navidades e inclusive sus fiestas patrias y haciéndolos parte de las nuestras, logrando que nuestro negocio sea el hogar que no esperaban encontrar.

¿Cuál es nuestra conexión con este fenómeno?

Según cifras del 2021, el 11% de la fuerza laboral en nuestro país estaba compuesta por personas migrantes, y de ese grupo, el 22,9% se desempeñaba en el sector comercial. Situación que en nuestro caso representaba el 6,6% de la dotación de Cencosud Chile, y que en el caso específico de nuestra unidad de negocios, llegaba al 8,7% de nuestra dotación. Contexto que en diciembre de 2021, nos impulsó como holding Cencosud a adherirnos al Compromiso Migrante de la Dirección del Trabajo y del Departamento de Extranjería y Migración de Chile.

Diagnóstico:

En Easy trabajamos día a día para que más personas puedan hacer de sus casas el hogar de sus sueños, un proceso donde nuestros colaboradores son una pieza central para lograrlo. Sin embargo, y tomando en cuenta los datos antes planteados es que como empresa nos preguntamos:

¿Cómo podemos hacernos cargo de esta realidad, mejorando la experiencia de nuestros colaboradores y, a la vez, potenciando una estrategia de Diversidad e Inclusión?

2) PROPUESTA/ENUNCIADO de campaña (estrategia)

Queremos ser los mejores anfitriones para todos los Easyleños, buscando en especial que aquellos que están lejos de su Hogar se sientan como en el suyo. Y para ello desarrollamos una estrategia Diversidad e Inclusión pensada para potenciar, desde acciones comunicacionales y organizacionales, el sentimiento de pertenencia de todos nuestros colaboradores.

La estrategia comunicacional partió en octubre del 2021 con un video viral llamado 23 kilos, luego seguimos el 2022 impulsando acciones desde el Q2 y finalizando en el Q4 del mismo año.

La forma de llegar a la dotación seleccionada fue a través de:

1. Mailings/Afiches
2. Piezas Whatsapp
3. Citación de Outlook
4. Charlas presenciales y Teams (Easyleños de regiones)
5. Documentos PDF

Foco:

Hacer sentir como en su hogar a nuestros Easyleños migrantes, con un plan de on boarding especial” y acompañamiento al entendimiento de nuestra cultura (costumbres, apoyos económicos del estado, redes de contacto, etc).

Entregables de la estrategia:

- On boarding migrantes
- Plan de acompañamiento / formación
- Día de la Interculturalidad

Objetivos de la campaña:

1. Concientizar sobre la importancia de la Inclusión y la Diversidad
2. Brindar herramientas concretas a todos nuestros Easyleños
3. Promover el intercambio cultural
4. Fomentar el respeto a la diversidad entre Easyleños
5. Visibilizar los aspectos cualitativos de comenzar desde cero
6. Visibilizar el impacto cultural en el negocio nuestra dotación migrante

Problemáticas Detectadas:

1. El mayor problema detectado fue la sectorización de la migración, es decir, en locales específicamente del norte y centro del país, teníamos un número de dotación migrante a diferencia del sur del país, en donde el asentamiento migrante es menor, por ejemplo: En Chillán sólo existe un colaborador migrante. Entonces, para los locales con una baja migración la estrategia de C&D no tuvo el mismo impacto,
2. Para resolver lo anterior, se realizó la difusión de las acciones realizadas en el año junto a un video de los relatos que vivieron los Easyleños Migrantes al cruzar la frontera y comenzar desde cero.

Público Objetivo:

1. **Colaboradores:** todos los miembros de familia Easy migrantes, incluyendo nuestras 40 tiendas a lo largo de todo Chile, así como también quienes forman parte de nuestro Centro de Distribución y Administración Central.

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

Para llevar a cabo esta estrategia de Diversidad e Inclusión, desarrollamos un ciclo pensado en el viaje de nuestro Easyleño dentro de nuestra compañía. Así, el planteamiento detrás de esta propuesta fue estar en el momento preciso y con el material adecuado para potenciar



Duración : 8 hrs
 Modalidades : Presencial para RM
 Teams para Regiones

Fecha : entre mayo y octubre
 Total : 10 talleres
 Impacto : 200 colaboradores
 Considera CD – Administración y Locales

socialización y vinculación de nuestros nuevos colaboradores.

1. Onboarding:

1.1 Entrega de Kit de “Bienvenida a Easy” con elementos especiales: “Diccionarios de palabras”.



2. Integración Cultural:

2.1 Taller "Trabajar en Chile es Easy" con acceso a información y redes de apoyo.

Esta capacitación fue dictada por un consultor experto en la materia: Otec Sprint

3. Beneficios:

3.1. Programa Migrantes de la CCHC

3.1.1. Atención social de orientación:

Asuntos de salud, vivienda, educación temas migratorios, entre otros.

3.1.2. Apoyo económico (por única vez), entregado por la CCHC.

4. Momentos Especiales:

4.1. Calendario anual con hitos importantes para celebrar según dotación.

4.2 Las celebraciones consideraron almuerzos temáticos en locales y CD.



Impacto: Locales con mínimo de 4 personas por nacionalidad.

4) RESULTADOS Y EVALUACIÓN:

1. Onboarding:

- Difusión de Kit + Diccionario en el 100% de locales y CD.

2. Integración Cultural:

- Realización de 2 charlas de Interculturalidad, con 645 participantes.
Evaluación de la dinámica: NPS 83%



- 10 talleres realizados con la temática “Trabajar en Chile es Easy”, con una participación de 176 participantes.



Evaluación de la dinámica: NPS 86%.

3. Beneficios

- 411 personas con beneficio CCHC = 74% población migrante.



4. Momentos Especiales

- Implementado en el 100% de locales* y CD.

4.2 Día de la Integración Cultural:



Conociendo nuestro
HOGAR
Intercultural

Si un cambio de hogar es toda una experiencia
(¡imagina un cambio de piel!)

Te invitamos a conocer las historias de nuestros
Estudiantes migrantes en su proceso de construir un
hogar desde cero.

(No te lo pierdas y dale play al video!)

Este hogar lo construimos todos