

Eikon: CAMPAÑA INTERNA, ENCUESTA DE CLIMA REGIONAL

Big Goal: SUPERAR LA PARTICIPACIÓN HISTÓRICA DE LOS TRABAJADORES EN LA ENCUESTA.

Número y nombre de la categoría a inscribirse: categoría 7 - Comunicación interna

Capítulo: General

Título del programa

Nombre compañía: MGConsulting

Area(s): Storytelling

Personas responsables: David Fuentes , Soledad Hidalgo

Introducción:

De forma anual, el Grupo ISA lleva a cabo la medición del clima laboral, a través de la encuesta que se implementa en cada uno de los países en que está presente con el negocio de vías (Colombia, Perú, Brasil, Chile, Bolivia, Argentina y Panamá).

En 2020 nos enfrentamos a nuevos desafíos, la pandemia, el trabajo a distancia y las dificultades para relacionarnos de forma presencial. Por esta razón, la encuesta representa una oportunidad para conocer la percepción de los colaboradores en relación a las capacidades organizacionales, la crisis sanitaria y, por consiguiente, el clima que se vive dentro de la organización, tomando en cuenta la modalidad de trabajo remoto y presencial.

Para lograr una alta participación de todos los trabajadores que forman parte de ISA, fue necesario generar una campaña que provocase en ellos voluntad de responder la encuesta. Este desafío no fue menor, considerando que históricamente la participación ha sido alta y que el objetivo de ese año era superar todas las expectativas de participación. Además que trata de una encuesta larga y compleja, que pregunta en detalle por todos los ámbitos de la organización.

Objetivos:

- Incrementar los indicadores de respuesta de años anteriores.
- Incentivar respuestas sinceras para mejorar las brechas.
- Realizar una campaña fácil de entender para 7 países de la región, con un lenguaje único y universal.

Objetivos específicos

- Internalizar en los colaboradores la importancia de responder la encuesta de clima para construir un mejor espacio de trabajo.
- Demostrar que responder una encuesta no debe ser algo monótono ni tedioso, también puede ser algo divertido.
- Internalizar en los colaboradores esta encuesta como un canal de realizar cambios en la compañía y canal de escucha.

Estrategia y táctica:

A menudo las personas baten récords, esto permite estar constantemente estableciendo nuevos objetivos y desafíos.

Sabemos que nuestros trabajadores están constantemente respondiendo encuestas, y con la pandemia, el trabajo remoto y la corresponsabilidad, una nueva encuesta puede generar resistencia y considerarse una pérdida de tiempo. Sin embargo, es fundamental que comprendan que con sus opiniones y diferentes visiones, tienen la facultad para poder transformar su organización.

Es por eso que este año nuestro gran desafío es que todas y todos respondan la Encuesta de Clima para que ISA pueda seguir mejorando.

Para lograrlo presentaremos la encuesta de manera alegre y cercana, a través de ejemplos de personas que han logrado grandes hazañas y, así demostraremos a nuestros colaboradores que ellos también pueden lograr sus objetivos, se pueden superar y que, también, tienen la oportunidad de generar grandes cambios en su organización, a través de su compromiso y participación, que los benefician directamente a ellos.

Esta encuesta debe significar una oportunidad para cambiar cosas a través de ella, también de **batir un récord** en comparación a la tasa de respuesta de años anteriores.

Todos tenemos la oportunidad de batir un récord.

Táctica - Desafiar a los trabajadores a batir un récord.

Ejecución:

Desafiamos a los colaboradores de todos los países a batir un récord interno para ISA - tener la mayor tasa de respuesta en la encuesta de clima de la historia de la compañía -. Para ello, les mostramos ejemplos de récords mundiales simples pero impresionantes, demostrando de esta forma, que todos podemos romper récords sin necesidad de ser un superhéroe.

La campaña comunicacional fue lanzada al mismo tiempo en los 7 países, con el mismo mensaje y los mismos ejemplos, la idea fue simplificar la comunicación haciendo pequeñas adaptaciones de lenguaje donde se requirió, y en el caso de Brasil de idioma.

Vivió principalmente a través de correos electrónicos y Yammer, comenzando con un teaser y finalizando con un agradecimiento a la organización.

Teaser / Prepararse para contestar la encuesta

Se enviará a todos los colaboradores un mailing con su importancia y fechas de recepción y fin del proceso. además entregaremos 3 consejos para responder.

Potenciaremos su expectativa a través de Yammer.

GIF para difusión de wsp, que anuncie que viene la encuesta y los tips para contestar y la importancia que tiene para la compañía.

Líderes:

Mailing con consejos para responder la encuesta (No dejes pasar el tiempo, responde a la brevedad. Agenda 20 minutos durante el día. Responde con confianza y de forma sincera, la encuesta es 100% confidencial. Motiva a tus compañeros a contestar.) y también con la importancia que tiene esta encuesta para el grupo.

Lanzamiento /

Para el día que se inicie el proceso de responder la Encuesta de Clima 2020:

Mailing con botón a encuesta: informaremos que la encuesta ya está disponible, se comunicará hasta cuando pueden responder, reiteramos que es confidencial y que deben definir un espacio en su agenda para contestar.

Piezas gráficas de yammer y mural con datos curiosos (¿Sabías que?, junto con esto informaremos la fecha de término, duración de la encuesta y recomendaciones para responder.

A modo de recordación, fondo de pantalla ¿ya contestaste la encuesta? con fecha de término. Lo importante es que tendrán esta gráfica cada día en sus computadores, por lo tanto será difícil de olvidar.

GIF informando que comenzó la encuesta y contando hasta cuándo estará disponible.

Recordatorio /

Durante la semana que dure la encuesta publicaremos en los diferentes canales piezas que motiven a los colaboradores a responder:

Publicaciones gráficas en yammer con la invitación de gerentes a contestar la encuesta (Cuñas cortas). "Yo respondí la encuesta en 20 minutos, ¿Y tú?"

Mailing diario con un dato curioso y recordando cuánto falta para que termine la encuesta.

Fondo de pantalla diario recordando cuánto falta para que termine la encuesta. (¡Faltan 3 días para que finalice la Encuesta de Clima 2020! Recuerda dejar un espacio en tu agenda para

responder. Es 100% confidencial y no te tomará mucho tiempo.)

Fondo de pantalla, yammer y mailing final. El último día compartiremos piezas contando que es el último plazo para responder la encuesta.

Líderes

Enviaremos GIF de whatsapp para que los compartan con sus equipos, con frases que recuerden que deben responder la encuesta.

Cierre y agradecimiento /

Un día después de terminada la Encuesta de Clima 2020, comunicaremos a los trabajadores el cierre del proceso, Mailing agradecimiento e importancia de haber participado.

Yammer con mensaje de agradecimiento.

Publicaremos en yammer testimonios breves de los trabajadores para conocer su experiencia durante la encuesta o por qué creen que es importante haber respondido.

Resultados:

Finalmente la campaña alcanzó el éxito esperado y logramos un nivel de participación histórica en la encuesta de clima del grupo ISA en 2020:

- Adhesión histórica para el grupo ISA de un 95% de los trabajadores de los 7 países.
- 86% de favorabilidad.
- Empresa líder en su industria en adhesión y favorabilidad.
- Altos índices de compromiso con la encuesta.
- Los trabajadores reconocen el valor de la encuesta.