

CASO DE ÉXITO



# Cómo Slik ayudó a Farmacity a transformar la forma de escuchar y gestionar a sus colaboradores



Alta participación de encuestas, sin recordatorios o postergaciones



Colaborador en el centro de la experiencia.



Líderes de área comprometidos con la gestión



Slik se ajusta a las necesidades de Farmacity, en un contexto cambiante y dinámico. Nos permitió sortear la distribución geográfica y el volumen de nuestra nómina como dos factores claves a la hora de conocer lo que sienten y viven a diario nuestros colaboradores.





Farmacity es una empresa argentina con más de 6.500 colaboradores que, desde su fundación en 1997, se consolidó como el mayor empleador de profesionales farmacéuticos. Hoy cuenta con más de 300 tiendas y tiene presencia en 15 provincias y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través de su red de farmacias y sus formatos (Simplicity, Get The Look, Qüell y Farmacity.com).

Farmacity.com



#### Industria

Retail - Salud



#### **Colaboradores**

+6.500

#### 2

# Principal uso de Slik

Mediciones de experiencia del empleado

#### El desafío

# Farmacity quería transformar la medición de experiencia de sus colaboradores, pero sus herramientas no lo permitían

En 2019, el área de Capital Humano de Farmacity se reorganizó y Paola quedó a cargo de gestionar la experiencia del colaborador. Su objetivo fue relevar las opiniones directamente de los colaboradores para definir las distintas etapas del employee journey. Paola quería que todos los procesos que atravesaban a su personal estuvieran alineados a los valores de Farmacity.



"Hay un montón de medidas que se hicieron y se diseñaron alineadas a nuestra cultura, pero nunca se puso al colaborador en el centro para entender si era realmente esa la experiencia que quería vivir."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity



## Las encuestas tradicionales ya no servían frente a lo que Farmacity quería medir

Hasta entonces, Farmacity realizaba sus mediciones con encuestas tradicionales de clima. Sin embargo, esta metodología dejó de ser efectiva ante los cambios que se estaban implementando en la empresa

La imposibilidad de personalizar las dimensiones y sus preguntas, así como el tiempo necesario para procesar los resultados, forzaron el cambio hacia una herramienta más ágil, que permita conocer los sentimientos y emociones del colaborador en cada punto de contacto con la organización.



El objetivo de Paola y su equipo no era ser parte de un ranking, sino construir la mejor experiencia Farmacity para sus colaboradores.



"Los factores principales fueron la temporalidad y los resultados, la falta de customización de las preguntas y el trabajo que después llevaba bajarlo a la organización. El trabajo era titánico."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity

#### La demora en obtener los resultados no permitía a los líderes involucrarse en la experiencia del colaborador

La regularidad de las mediciones era otro de los aspectos a mejorar en Farmacity. Hasta entonces, las encuestas se realizaban cada dos años y los resultados siempre llegaban desactualizados a manos de los líderes de área. A menudo eran nuevos líderes, que no habían estado al mando de esos equipos al momento de realizar las mediciones, quienes recibían los resultados. Esto generaba una brecha insalvable entre las mediciones y el paso a la gestión.

A los líderes les resultaba difícil sentirse responsables por los datos obtenidos. Esta desconexión invalidaba la posibilidad de usar los resultados para aplicar cambios y gestionar equipos.

La expectativa de los líderes era que el equipo de Capital Humano se ocupara de diseñar e implementar planes de mejora, ya que era el mismo equipo encargado de interpretar las mediciones de clima.

Para Paola y su equipo, era crucial un cambio de mentalidad en la dirección opuesta. Farmacity quería ver a sus líderes adoptar las mediciones como propias y tomar las riendas de la gestión de sus equipos.



"El cambio de mindset desde el que venimos y hacia dónde queremos ir tiene que ver con el protagonismo de los líderes en la gestión de sus equipos. Construirlo con ellos. No que sea Capital Humano el que decide para donde ir."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity



#### La solución

### Herramientas adaptables al nuevo mindset en Farmacity y la experiencia del colaborador

El equipo de Paola comenzó a buscar herramientas para hacer realidad su nueva visión estratégica definida alrededor del employee journey. Priorizaron una herramienta que sea fácil de adaptar frente a los cambios constantes que estaban implementando. Un aspecto clave era la posibilidad de autoadministrarse. Paola quería asegurarse que la herramienta elegida le permitiera crear y modificar cualquier detalle sobre sus mediciones, sobre la marcha.



"Slik tiene esa flexibilidad de autoadministración que a nosotros nos resuelve."

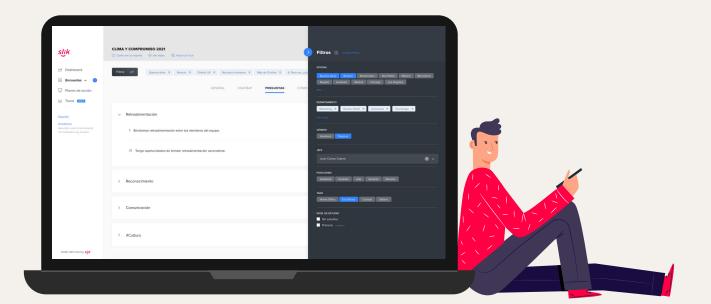
Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity

Trabajar uno a uno con el equipo de soporte de Slik fue importante. Farmacity es una empresa acostumbrada a trabajar de cerca con sus proveedores.



"Nos parecía que estaba buena esa instancia de crecer juntos, trabajando en una herramienta que también se va acomodando a nuestras necesidades mientras va creciendo."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity





#### Los resultados

#### Participación y cambios en el liderazgo que confirman la transformación de Farmacity

Paola y su equipo prepararon su primera encuesta. Querían medir la experiencia de los colaboradores frente a la pandemia y de cara a los cambios en el employee journey que la empresa estaba aplicando. La medición obtuvo rápidamente una participación mayor de la esperada, sin necesidad de enviar numerosos recordatorios.



"La encuesta fue muy positiva y tuvo un 50% de participación sin traccionar. Ese pulso nos permitió comprender la importancia de gestionar a través de los datos, de la voz del colaborador, pudiendo derribar mitos y percepciones erróneas sobre lo que estaba sucediendo realmente."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity

Los líderes de área, que en un principio se mostraban inseguros frente a los resultados, comprobaron que la gestión tenía una aceptación muy positiva. Esto reforzó su confianza a la hora de actuar. Contrario a lo que estaban acostumbrados, cada líder pudo acceder a reportes en tiempo real directamente desde Slik, sin necesidad de intermediación por parte de Capital Humano.



"Slik nos permitió, a través de la tecnología, fortalecer nuestra cultura centrada en el colaborador y favoreció la co-construcción de planes de acción junto a los líderes para la mejora de la experiencia."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity

Ver la opinión directa e inmediata de sus equipos fue el cambio que Paola buscaba para que el liderazgo se haga dueño de las mediciones y tome las riendas de la gestión.

Ahora, los líderes de Farmacity saben que pueden utilizar Slik como una línea directa con sus colaboradores. Es fácil para ellos comprobar si su gestión es bien aceptada o no, e implementar medidas en torno a la experiencia de su personal.





"El cambio de mindset desde el que venimos y hacia dónde queremos ir, tiene que ver con el protagonismo de los líderes en la gestión de sus equipos. Capital Humano se transforma en un socio estratégico y deja de procesar datos, para acompañar a los equipos en la gestión de una experiencia alineada a nuestro propósito y a nuestros valores. Slik nos permitió fomentar el protagonismo de nuestros líderes al asignar planes de acción y gestionarlos."

Paola Carosella - Experiencia del Colaborador, Farmacity



#### Por qué a Farmacity le encanta Slik

"No tengo planificada la cantidad de mediciones que voy a hacer en el año, vamos viendo. Lo que tiene Slik es esa flexibilidad de auto administración que, conociéndonos a nosotros, nos resuelve."

"Slik nos ayudó con la medición de operaciones más desafiante, en el medio de la pandemia. Termina de asentar lo que hubiese sido muy difícil a nivel compañía: saber qué piensa el colaborador."



# Ayuda al liderazgo a entender qué piensan tus colaboradores

Implementa un proceso de medición que ayuda a los líderes de la empresa a tomar acción, poniendo a tu gente en el centro de la experiencia.

**CREA TU CUENTA GRATIS** 

Encuestas - Reportes en Tiempo Real - Planes de acción



sales@slikpro.com | > Solicita una demo