



CASO DE ÉXITO



Cómo Slik ayudó a Tigo a afrontar con éxito el impacto de la pandemia sobre su personal



Implementación exitosa a **20 días** de iniciada la pandemia



+80% de participación en encuestas



Resultados obtenidos **hasta un 75%** más rápido



Con Slik sabemos qué está pasando en tiempo real, lo que nos permite tomar direcciones y dar respuesta inmediata. Da tranquilidad, sobre todo a los líderes de la organización que quieren saber continuamente cómo lo están haciendo.



Jaime Cano

Especialista en Cultura, Tigo Colombia



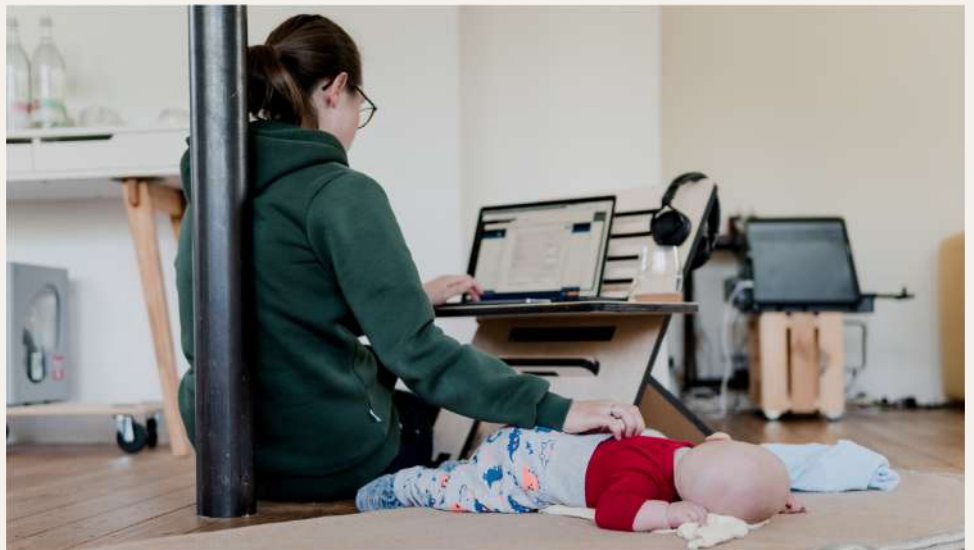
El desafío

Cambiar métodos tradicionales por ideas más ágiles y simples

Como Especialista en Cultura, Jaime Cano tiene a su cargo realizar las mediciones de cultura organizacional y ambiente laboral en Tigo Colombia, para sus más de 4.300 colaboradores. Hasta 2020, Tigo Colombia confiaba en dos métodos tradicionales para hacer su trabajo. Hasta que la compañía decidió monitorear en tiempo real el impacto de sus acciones en el ambiente y cultura organizacional.

Las encuestas realizadas hasta entonces en Tigo eran más extensas y requerían un proceso más largo para pasar de la implementación a obtener los reportes finales. Tigo buscaba mayor frecuencia y foco en sus mediciones, con una metodología más flexible, rápida y centrada en ciertos tópicos de interés.

Tigo empezó a buscar una forma más frecuente de medir el ambiente laboral hasta que, sin previo aviso, se vio obligado a cambiar sus planes y atender una nueva prioridad: el coronavirus golpeaba el mundo.



Tigo es uno de los operadores de telefonía móvil más grande de Latinoamérica, con oficinas centrales en Miami y presente en 8 países de la región.

Tigo.com.co



Industria

Telecomunicaciones



Colaboradores

+4300



Principal uso de Slik

Encuestas de pulso en tiempo real

El desajuste ocasionado por la pandemia requería medición — y acción — inmediata

Frente al escenario creado por el COVID, Tigo quiso medir cómo se adaptaba su personal al trabajo remoto. Era preciso entender rápidamente cómo la pandemia afectaba la productividad, para adecuar procesos y ajustar rumbos. El equipo de Cultura y Ambiente Laboral debió buscar otras alternativas para medir en un contexto cambiante.

En este nuevo escenario, Tigo necesitaba contar con informes precisos e inmediatos, que les permitieran entender si el rumbo tomado era el correcto. O corregir acciones antes de que los problemas se profundizaran.

La solución

Encuestas breves y más frecuentes para estar al día con el clima organizacional

Contrario a los métodos tradicionales, Tigo necesitaba una manera de estar al día con las opiniones de sus colaboradores. Debía reaccionar de manera inmediata y, de ser necesario, generar nuevos planes de acción que ayuden a gestionar cambios.

“

“Se ha venido diciendo que busquemos una forma de saber más en tiempo real cómo estamos, pero más rápido, más contundente, para saber mucho más y estar más al día.”

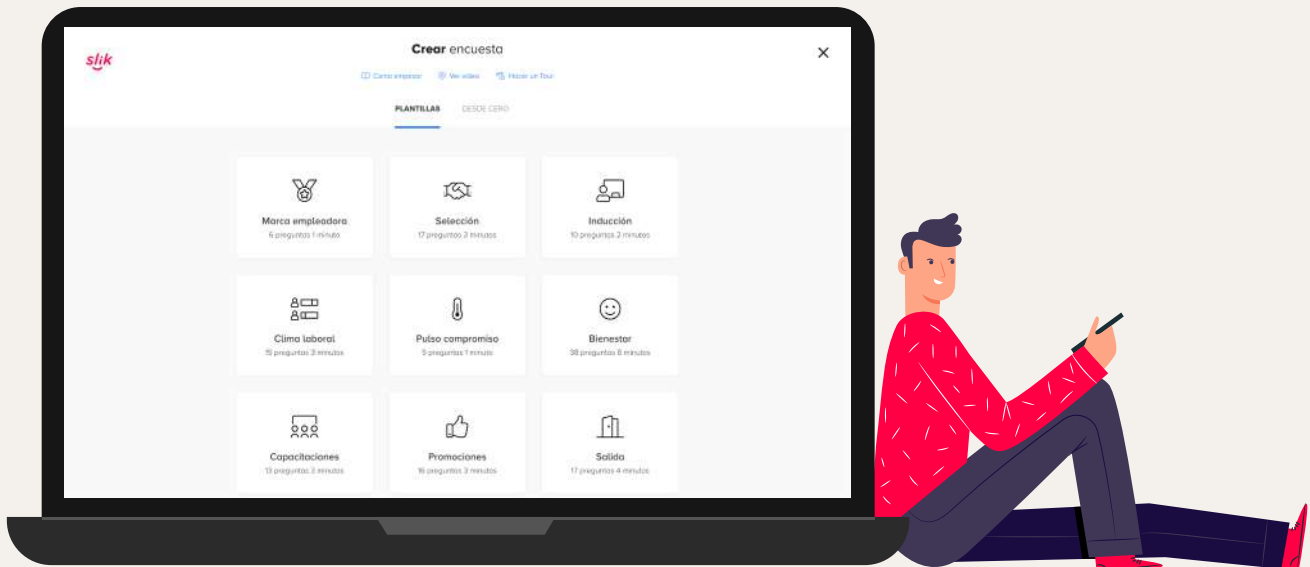
Jaime Cano - Especialista en Cultura, Tigo Colombia

La metodología de pulsos de Slik le permitió obtener mediciones precisas con encuestas simples, de no más de 10 preguntas. Además, poder personalizar las preguntas y adaptarlas a su staff, incrementó el nivel de participación — un punto clave para poder medir el impacto de la pandemia.

“

“Nosotros tenemos poblaciones de todos los niveles profesionales y de otras generaciones. Su interacción con las tecnologías tampoco es tan fácil. Pero estas encuestas son de fácil acceso. Puedes hacerlo desde tu celular, desde el computador. Y entre más intuitiva fuera la herramienta, pues mucho mejor.”

Jaime Cano - Especialista en Cultura, Tigo Colombia



Finalmente, Tigo tenía como meta que los líderes pudieran hacerse de los resultados de las encuestas por sí mismos. Poner al equipo de Recursos Humanos a procesar los datos tomaba demasiado tiempo y significaba dejar pasar oportunidades valiosas. Slik le permitió al equipo de Cultura y Ambiente Laboral crear cuentas para que cada líder de área accediera a los reportes en tiempo real y 24/7, para agilizar la gestión.

Confianza en las mediciones para tomar decisiones con seguridad

Además de agilidad para medir y procesar resultados, Tigo buscaba seguridad y transparencia en el relevamiento. La calidad en los resultados es fundamental para tomar decisiones sin dudas, plenamente basadas en la opinión del personal.

En Slik, Tigo encontró una herramienta que se muestra confiable y transparente frente a los colaboradores. Su personal puede dar opiniones honestas con total confianza.

“

“En Tigo buscamos dar confianza y tranquilidad sobre la transparencia de las respuestas que dan nuestros colaboradores, por eso buscamos que siempre se haga de forma anónima, evitando prejuicios o usos equivocados de las participaciones.”

Jaime Cano - Especialista en Cultura, Tigo Colombia

Resultados rápidos y precisos permiten al equipo reaccionar en tiempo real frente a un escenario volátil y evitar que los problemas que pueden resolverse hoy, se conviertan en situaciones más complejas en el futuro.

“

“Quiero saber lo que dijeron [mis colaboradores] al día siguiente, para poder reaccionar en tiempo real. Son cosas muy volátiles y necesito actuar rápidamente. Sino se me vuelve una bola de nieve y se complica.”

Jaime Cano - Especialista en Cultura, Tigo Colombia

Los resultados

Encuestas con más de 80% de participación, hasta 75% más rápidas

Tigo ya estaba explorando Slik antes de la pandemia. Pero cuando comenzó la crisis del coronavirus, la implementación se aceleró. El acompañamiento que brindó el equipo de soporte de Slik fue clave para realizar las primeras mediciones en Tigo, resolviendo dudas y adaptando la herramienta a la metodología que el equipo de Cultura y Ambiente Laboral quería aplicar.

A tan solo 20 días de comenzada la pandemia, Tigo lanzó las primeras encuestas orientadas a medir su impacto en la organización. Slik fue fundamental para sondear cómo el personal se adaptaba al trabajo remoto y cómo afectaba su productividad.

“

“Fue una respuesta rápida, pues en cuestión de un mes ya teníamos todo en términos de soporte. Nosotros tenemos diferencia horaria, pero no importa la hora que sea, en Slik te contestan y te dan una respuesta rápida. Eso hay que resaltarlo, tienen un servicio al cliente impecable.”

Jaime Cano - Especialista en Cultura, Tigo Colombia

En promedio, realizar encuestas en Tigo tomaba cuatro semanas, varios recordatorios insistiendo a los empleados a participar y frecuentes extensiones de plazos. Con Slik, Tigo logró reducir los tiempos de medición de forma considerable.

El cambio en la manera de medir ayuda a los líderes a gestionar

En Tigo, los líderes pueden comprender lo que sucede con el personal en el momento justo. Los informes en tiempo real sirven para reaccionar con rapidez y tomar decisiones respaldadas en datos.

Slik da autonomía a los líderes de equipo, que tienen acceso directo a datos actualizados de parte de sus más de 4.300 colaboradores. Aunque el equipo de Cultura y Ambiente Laboral sigue apoyándose en otro tipo de mediciones, Slik les permite tener un mejor pulso de la organización y aprovechar oportunidades con mayor agilidad, a medida que aparecen.



Por qué a Tigo le encanta Slik

“Slik es una herramienta que te permite tener información de tus preguntas de negocio en tiempo real y con acceso a mucha gente. Adaptable completamente a tus necesidades, no solamente sobre lo que quieres saber, sino en cómo lo quieren ver tus líderes.”

“Tiene un procesamiento mucho mayor por debajo de la información, unos cruces mayores. Tengo la opción de cargar mi estructura organizacional y ver la información por áreas.”

Gestiona con confianza — incluso durante una pandemia

Con Slik puedes conocer cómo se encuentran tus empleados hoy, para liderar con seguridad y realizar cambios en el momento justo.

CREA TU CUENTA GRATIS

Encuestas - Reportes en Tiempo Real - Planes de acción



sales@slikpro.com | [> Solicita una demo](#)

16192 Coastal Highway
Delaware, US

Calle Menorca 8
Madrid, España

Sevilla 40
DF, Mexico

Av. Providencia 1208
Santiago de Chile, Chile

Av. de los Lagos 7008
Tigre, Bs. As., Argentina