

Aplicación de la Metodología bMPI en Purdy Motor

Estudio de casos



Empresa: Purdy Motor
Industria: Automotriz
Tamaño Organización:
1.227 colaboradores
País: Costa Rica
Implementación de la encuesta: 2016 y 2019

Introducción

Purdy Motor Costa Rica es una empresa dedicada a la industria automotriz que además de brindar servicios de comercialización de vehículos nuevos y usados, entrega otros servicios de posventa como la venta de repuestos y accesorios, talleres mecánicos y de pintura.

Es una empresa familiar con una larga trayectoria dentro de Costa Rica, fundada en el año 1957 por Xavier Quirós Oreamuno. En el día de hoy cuenta con 13 sucursales a lo largo y ancho del territorio nacional con un número de 1.250 colaboradores aproximadamente.

Además de ser reconocida como líder en su campo, también se destaca por su compromiso medio ambiental, siendo la primera empresa automotriz en recibir el Sello de Carbono Neutral de Latinoamérica en el año 2012 y el Sello de Carbono Neutral Plus, reconocido por el Gobierno de Costa Rica en el año 2020. Ser pioneros en tomar acciones que generen un impacto positivo en la sociedad ha llevado a Purdy Motor a preocuparse por sus colaboradores, quienes son el principal motor para el crecimiento saludable del negocio.

“Si queremos lo más tecnológico en los carros y en los servicios que entregamos, también queremos lo más tecnológico para nuestra gente. ¿Y qué es lo más tecnológico en este momento? Es esta herramienta bMPI que nos va a entregar un panorama más integral de nuestra gente.”

– ANA CAMPOS,
Jefa de Sostenibilidad,
Grupo Purdy Motor

Es así como en el año 2016, Purdy Motor llevó a cabo el business Multidimensional Poverty Index (bMPI) desarrollado por el centro de investigación Oxford Poverty and Human Development Initiative (OPHI) de la Universidad de Oxford e implementado en Costa Rica por Horizonte Positivo, una organización del sector civil apoyado por el sector empresarial.¹ Preocupados por conocer la situación y la calidad de vida de sus colaboradores, Purdy Motor realizó entrevistas a sus colaboradores, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades y condiciones socioeconómicas, información que permite a la empresa identificar las poblaciones más vulnerables y priorizar los esfuerzos para mejorar sus condiciones de vida.

Hasta la fecha la encuesta bMPI se ha implementado 2 veces en los años 2016 y 2019. En el año 2016, la participación voluntaria de los colaboradores fue del 50%, representando una muestra de 513 hogares y 1716 personas. Por otro lado, en el 2019, la participación voluntaria de los colaboradores fue del 59%, representando una muestra de 628 hogares y 2044 personas.

Con la segunda encuesta la empresa puede analizar los cambios generados, los logros alcanzados y el impacto de sus soluciones implementadas.

¿Cómo fue el proceso de la implementación de la metodología bMPI?

Previo a la implementación de la encuesta fue fundamental realizar un proceso de sensibilización de información para que los colaboradores conocieran la iniciativa y la importancia de participar de las encuestas. Para esto, la estrategia fue realizar una campaña de comunicación con el objetivo de educar e informar, desde los altos cargos hasta los colaboradores, a través de diferentes recursos como las redes sociales, correos electrónicos, entre otros. Esta etapa fue clave para poder manejar las expectativas de los colaboradores. Siendo francos y transparentes desde un inicio, se comunicó que los datos recolectados iban a servir para priorizar, perfilar y crear un plan de trabajo para desarrollar soluciones.

Para la primera implementación de la metodología bMPI en el año 2016, Purdy Motor decidió realizar las encuestas de manera presencial a través de una entrevista personal con cada colaborador. Para esto, se contrató a una empresa externa de asistentes sociales llamado “Integrarse”, quienes brindaron el servicio de tomar la encuesta. Para el año 2019, se entregó la

¹ Horizonte Positivo creó el modelo operativo del bMPI en Costa Rica al igual que la plataforma tecnológica usada en ese país.

opción de responder la encuesta de manera virtual, a través de una encuesta online o a través de una entrevista personal, con un asistente social externo o con un trabajador de recursos humanos de Purdy Motor. Al disponer y entregar esta variedad de opciones permitió a la empresa aumentar en un 9% la participación de los colaboradores.

En ambos casos, la coordinación con los jefes de cada sucursal fue clave para realizar las entrevistas de manera eficiente, agendando citas y cumpliendo con los horarios de cada sucursal.

Luego de aplicar la encuesta, la información recolectada fue analizada logrando definir 2 líneas de acción para desarrollar e implementar soluciones. Por un lado, se destacó la educación y por el otro, el endeudamiento. Respondiendo a estas necesidades se implementaron diferentes programas:

- Purdy Cole:

Purdy Cole es un programa que tiene como objetivo entregar herramientas y recursos para que los colaboradores con una educación incompleta puedan completar el bachillerato a través de clases presenciales con un profesor después del horario de trabajo. Este programa ha significado que los colaboradores puedan crecer tanto en el ámbito profesional como personal, logrando asumir puestos de trabajo con mejores condiciones y sueldos, junto a establecer nuevas metas personales.

- Purdy Oportunidades:

Purdy Oportunidades es un programa que tiene el enfoque en la salud y seguridad financiera de los colaboradores. Este programa permite una educación financiera, enseñando a los colaboradores a llevar un control y registro sobre sus ingresos y gastos en conjunto con un mentor quien guía el proceso.

Para implementar estas soluciones, fue muy importante realizar una campaña comunicacional que informara a los colaboradores que las iniciativas nacieron gracias a las respuestas de la encuesta. Esta transparencia de información generó confianza en los colaboradores y los motivó a participar nuevamente. Las iniciativas fueron difundidas a través de correo electrónico, redes sociales y directamente a través de los jefes de los colaboradores, invitando a todos a participar del programa.

¿Cuáles son los principales beneficios rescatados por Purdy Motor?

1. Democratización de las iniciativas a implementar

Gracias a la encuesta bMPI, la empresa puede conocer e identificar exactamente las necesidades específicas de sus colaboradores. Estos datos permiten tomar decisiones para democratizar y priorizar las iniciativas a implementar dentro de la empresa buscando generar un mayor impacto positivo.

– ANA MARÍA SEQUEIRA,
Gerente de Relaciones
Corporativas,
Grupo Purdy Motor

“El IPM me permite, tener datos para poder tomar decisiones de cómo democratizar las ayudas que hago dentro de la organización.”

2. El bienestar de los colaboradores repercute positivamente en la calidad del servicio que entrega la empresa

Las soluciones que mejoran la calidad de vida de los colaboradores se traducen directamente en un mayor rendimiento laboral y compromiso con la empresa.

– MELISSA MOREIRA,
Directora de Gente Purdy,
Grupo Purdy Motor

“Si sabemos que el servicio es un trabajo emocional, entonces creo que definitivamente cualquier mejora en el bienestar de la colaboradores va a mejorar el servicio”

– CARLOS HERNÁNDEZ,
Vendedor y asesor
de repuestos,
Grupo Purdy Motor

“Uno es muy agradecido por la empresa. Creo que muchas personas hemos sido muy beneficiadas por los programas y ahora tenemos más amor hacia la empresa, porque sabemos lo que ha hecho la empresa por nosotros.”

3. El bMPI permite evaluar la efectividad de los programas implementados y a realizar proyecciones

Habiendo implementado la encuesta por segunda vez, le permitió a Purdy Motor evaluar qué tan efectivos fueron los programas implementados en el primer ciclo y entender cuál había sido su impacto en la calidad de vida de sus colaboradores. Además, comparando los datos, pudieron proyectar el futuro de los programas y adelantarse a las futuras necesidades.

– **MELISSA MOREIRA,**
Directora de Gente Purdy,
Grupo Purdy Motor

“Por ejemplo la segunda encuesta bMPI generó la necesidad de crear más clases para el programa de Purdy Cole. Ahora que sabemos que solamente el 55% de la gente que es candidata para recibir el apoyo lo recibe, también sabemos que en 1 o 2 años vamos a necesitar más clases y aumentar el alcance.”

4. Permite al sector privado tomar iniciativas para generar cambios positivos en la pobreza multidimensional de un país

Gracias a la metodología bMPI que entrega herramientas que actúan sobre una problemática social, las empresas puedan concientizar sobre el rol del sector privado como un actor relevante para el desarrollo social del país.

- **SOFÍA BEATRIZ,**
Especialista de
Purdy Oportunidades,
Grupo Purdy Motor

“Creo firmemente que las empresas también son responsables de la reducción de la pobreza de un país. Son actores importantísimos a nivel de sociedad. Creo que también deben asumir un rol de responsabilidad; la pobreza no es un tema sencillo a trabajar, inciden demasiadas variables como para que un solo actor, el gobierno, el estado se haga cargo. Entonces creo que es como una corresponsabilidad entre el estado y la empresa.”

Aprendizaje y recomendaciones

Gracias a la experiencia de Grupo Purdy Motor en implementar la metodología bMPI, surgieron diferentes aprendizajes y recomendaciones para aplicar el programa.

1. La comunicación es clave, antes y después de implementar la encuesta.

- Algunos colaboradores se resisten a responder la encuesta por el miedo y la vergüenza de comunicar su situación hacia la empresa y que esto tenga una repercusión negativa en su trabajo. Por esto, previo a la implementación de la metodología bMPI, es fundamental que la campaña de comunicación entregue confianza y comodidad hacia los colaboradores para manejar las expectativas y bajar los niveles de ansiedad de los colaboradores.

- Luego de implementar la encuesta bMPI, se debe visibilizar las acciones concretas que serán desarrolladas para atender las necesidades levantadas. Es fundamental que los colaboradores no beneficiados, también sientan agradecidos por estos logros y programas de ayuda. Esto permitirá que todos los colaboradores se mantengan motivados para participar de las próximas encuestas y/o programas.

– **MELISSA MOREIRA,**
Directora de Gente Purdy y
Relaciones con Clientes,
Grupo Purdy Motor

“Para que realmente sea un proceso robusto tiene que haber una acción concreta y visible para el resto de la organización. Son solo como 5% de la población de Purdy Motor que participa del programa Purdy Cole. Sin embargo, a los compañeros les agrada tanto que este programa exista y están en contacto con al menos una persona que sí participa de Purdy Cole, entonces solo para mantener ese programa la gente va a seguir participando.”

2. Considerar las diferentes opciones para contestar la encuesta bMPI.

- Es muy importante considerar y disponer de diferentes opciones para que los colaboradores puedan contestar la encuesta. Para algunos colaboradores contestar la encuesta online puede resultar más fácil y menos invasivo. Sin embargo, para otros responder la encuesta a través de una entrevista personal puede ayudarlos a entender mejor las preguntas y entregar respuestas correctas. Es importante considerar que una entrevista personal puede ser con un actor interno o externo de la empresa, lo cual dependerá del presupuesto y la capacidad de la empresa.

- Para esto, es fundamental que la empresa realice un estudio sobre los tipos de colaboradores y requerimientos técnicos y de logística (acceso a un computador, internet, tiempo, etc.) que disponen, así poder entregar diferentes opciones y aumentar el porcentaje de respuesta.

3. Las sinergias es clave para implementar soluciones

- Para una implementación efectiva de soluciones es muy importante que los ejecutores del programa sean capaces de negociar con otras entidades, establecer redes de contacto y alianzas para llevar a cabo soluciones que respondan efectivamente a las necesidades de los colaboradores. Para esto es muy importante a no limitarse a lo que encuentran por primera vez, sino constantemente estar buscando y generando nuevas soluciones.

