**Categoría:** 7 - Comunicación interna

**Caso:** Aprender Del Error 2017

**Compañía:** Banco Galicia

**Área:** Comunicación Interna y Cultura

**Responsable del plan de comunicación:** Mariano Muñiz.

**1) INTRODUCCIÓN:**

Estamos orgullosos de ser uno de los bancos más importantes de nuestro país; un banco nacional con más de 110 años de historia y que hoy, como ayer, acompaña el crecimiento de millones de argentinos. A través de nuestra red de 300 sucursales y nuestros canales digitales, trabajamos para brindar experiencias positivas a nuestros más de 2 millones de clientes, acompañando el desarrollo sustentable de la comunidad. Contamos con un equipo de 7000 personas comprometidas, entusiastas, cercanas e innovadoras que reconocen a Banco Galicia como un excelente lugar para trabajar y comparten un mismo propósito: ser un banco en la cabeza y en el corazón de la gente. El año pasado fuimos elegidos por Great Place TO Work como la mejor empresa para trabajar de Argentina.

**El valor de la Innovación**

Desde 2011, como consecuencia de una redefinición estratégica y un cambio demográfico de la dotación, trabajamos en un Programa de Gestión del Cambio Cultural. Nuestro objetivo principal era desarrollar la innovación como una capacidad organizacional que nos habilite para consolidar mayor liderazgo en el futuro, y atraer y fidelizar a las nuevas generaciones que buscan nuevas formas de trabajar

**Situación inicial: Problemática**

Nuestra cultura está fuertemente orientada por la relevancia de la Innovación como valor de crecimiento y superación.

En este marco cultural y dentro de un Programa de Innovación, surge la necesidad de generar eventos masivos que ayuden a promover este valor dentro del banco.

Desde la cultura del Banco, el anclaje visible en los hábitos de los líderes y colaboradores respecto del valor de la innovación está relacionado con tres actitudes:

• Pienso y actúo simple

• Asumo riesgos

• Aprendo y cambio rápidamente

La problemática hallada era que no se manifestaba de manera contundente la actitud “Asumo riesgos y en el caso de error aprendo rápidamente”, especialmente a partir de conocer datos acerca de los líderes y su tolerancia al error y al fracaso de sus colaboradores. Los porcentajes de la permeabilidad a los errores para querer innovar daban un número muy bajo y era importante trabajar en este aspecto para mejorarlo. El management en su liderazgo posee como uno de sus mayores desafíos contar con la capacidad de tolerancia al error como parte de un proceso para la innovación: Probar, Hallar, Ajustar, Crear.

**2) RESOLUCIÓN:**

Como solución a la problemática planteada se decidió armar un evento basado en relatos inspiradores de proyectos que no tuvieron un buen desempeño pero que han dejado aprendizajes positivos.

Un tipo de evento que esté alineado con nuestra cultura y que pueda al mismo tiempo aportar humor y desdramatización a los errores, sacando el tabú sobre el fracaso, así como una imagen de mayor cercanía, humanización y calidez a los líderes.

Otro desafío importante, era no malinterpretar qué tipo de equivocaciones se ponderaban, remarcando el aprendizaje posterior del error como parte posible de un proceso de riesgo inteligente.

Luego de una amplia investigación llegamos al evento llamado Fuck up Nights, nacido en México en 2012, como una reunión de amigos que empezaron a contar sus historias de fracasos y se dieron cuenta que este encuentro catártico les servía tanto a ellos como a los que los escuchaban.

Visitamos 5 Fuck Up Nights para escuchar las charlas y se decidió que ese formato transmitía la misma esencia que queríamos emplear, desdramatizar el fracaso, basado en un humor catártico y en la transparencia de los errores para no repetirlos.

Presentamos la propuesta a distintos gerentes del Banco y les pareció muy interesante. A partir de este momento, comenzó el armado del evento.

Así se concretó la primera edición de Aprender del Error en el año 2016, que convocó a más de 300 colaboradores (que agotaron las entradas en menos de 90 minutos) y tuvo 4 oradores destacados, dos gerentes del Banco y dos casos externos de reconocidos emprendedora que dieron a conocer sus historias.

**Dicho evento tuvo como objetivo:**

1) Impulsar el valor de la innovación como objetivo cultural.

2) Alinear a los Líderes con la actitud “Asumo riesgos y si se fracasa aprendo”.

3) Promover entre los colaboradores el conocimiento colectivo ayudando a otros a aprender de errores pasados.

4) Impulsar el acercamiento a los Líderes, entendiendo que para fortalecer y desafiar a los equipos se debe permitir el riesgo inteligente.

**Y estuvo destinado a los siguientes públicos:**

- Líderes, como principales difusores y ejemplos en sus equipos de trabajo

de esta filosofía y actitud innovadora.

- Colaboradores, en interacción con los líderes. Deben poder sentirse empoderados para poder equivocarse y así avanzar para aprender.

**Resultados de la acción:**

- Fuimos el primer Banco de la Argentina en compartir sus historias de errores cometidos, para enseñar con ejemplos que los fracasos son aprendizajes y parte del camino hacia la innovación.

- A nivel simbólico, representó un hito en la historia de nuestra cultura, poniendo al fracaso como un factor positivo y de aprendizaje, corriéndose del imaginario del tabú ligado a viejos paradigmas organizacionales.

- A nivel management, fue un gran disparador para la discusión de una nueva política que se plantea entre los líderes y sus equipos de colaboradores: la idea de “Dejar hacer” como táctica para empoderar a los líderes juniors o colaboradores.

- A nivel impacto y memorabilidad, nuestro hashtag fue trendingtopic en las redes sociales y tema de conversación en todos nuestros equipos de trabajo.

- A nivel reconocimiento externo, el evento fue noticia en diferentes medios nacionales y recibió un Premio Eikon en la categoría Eventos.

**VER NOTAS AQUÍ**

https://www.lanacion.com.ar/1975950-el-error-una-experiencia-que-puede-llevar-a-un-gran-exito

http://www.zirene.com.ar/n-brand/item/7161-asumir-riesgos-y-aprender-del-error-claves-para-innovar

http://www.covernews.press/web/banco-galicia-asumir-riesgos-y-aprender-del-error-claves-para-innovar/

Estos resultados, más que positivos, y la amplia repercusión obtenida impulsaron la continuidad de la temática y posicionaron a Aprender del Error como un clásico de nuestro cronograma de eventos.

**APRENDER DEL ERROR 2017**

Luego del éxito obtenido por la primera edición el desafío era mantener la temática y el formato del evento pero agregando un diferencial que renueve el interés y vuelva a sorprender.

Por otro lado, la comunicación interna del banco había cambiado y el evento debía ajustarse al nuevo escenario:

- El público ya conocía el evento. Ya teníamos su aceptación y se habían generado nuevas expectativas, ahora debíamos superarlas.

- Este año contábamos con Workplace, una nueva herramienta que nos permitiría cambiar por completo la comunicación del evento, desde la convocatoria hasta las repercusiones posteriores.

- Los colaboradores ya no eran simples receptores de nuestros mensajes, ahora con Workplace eran los nuevos emisores, y esto había que aprovecharlo para potenciar la esencia del evento.

**Considerando todos estos factores, pensamos el evento 2017 como una acción integral 360:**

- En primer lugar se realizó una convocatoria interna a través de Workplace. La misma invitaba al grupo privado a líderes a postularse como oradores y al grupo general de colaboradores a ser los moderadores del evento.

- Se creó un grupo del evento en Workplace para que se sumen los interesados en asistir. Allí se compartieron contenidos especiales para los futuros asistentes.

- En los días previos al evento lanzamos una campaña de comunicación para promocionarlo. Así fuimos publicando en Workplace divertidas imágenes y gif que hablaban de los errores.

Pero la joya de esta campaña fueron los videos protagonizados por diferentes líderes entrando a un confesionario, similar al de Gran Hermano, y confesando al público los errores cometidos. Estos contenidos fueron los posteos más vistos y comentados del mes.

- Realizamos una atractiva activación en el hall de ingreso del banco. La misma consistió en instalar un confesionario, para que todos los colaboradores ingresen y confiesen a cámara sus peores fracasos laborales y lo que aprendieron de ellos.

**Esta acción se llevó a cabo el mismo día del evento y permitió que todos los colaboradores de áreas centrales se sumen a la consiga aún sin asistir al evento.**

- Los videos obtenidos de la activación del confesionario se proyectaron en el auditorio como previa las charlas centrales. Fue un momento muy divertido donde los espectadores fueron protagonistas.

- El evento logró récord de convocatoria, las entradas se agotaron en menos de una hora. Quienes obtuvieron la suya pudieron presenciar las inspiradoras charlas de 5 líderes Galicia. Las mismas trataban sobre los errores cometidos en distintas áreas del banco y qué aprendizaje se obtuvo con cada uno de ellos.

- Todo el evento se transmitió en vivo por Workplace y de este modo llegó a todas las sucursales Galicia del país.

- Además, en la entrada, se ambientó el Museo del Fracaso, un espacio con diferentes vitrinas que exhibían curiosos productos de grandes marcas que salieron al mercado y que no tuvieron el resultado deseado (Coca Cola Life, Windows Vista etc.)

- Al final del evento, hubo un show en vivo donde uno de los ex integrantes de del grupo Mambrú cantó su popular tema “A veces gano, a veces no”. Para el cierre hubo after con pizza y cerveza, fomentando un clima distendido y descontracturado.

**Resultados de la Segunda Edición:**

- ¡Volvimos a hacerlo! El evento gustó, divirtió y enseñó. Superó en números y participación a la primera edición y sembró grandes expectativas para el próximo año.

- Workplace fue un gran aliado que potenció la participación y el interés en el evento.

- Fue un evento interno que transcendió la frontera y llegó a las redes externas del banco. Fue compartido en Twitter, Facebbok y Linkedin.

- Generó interés en la prensa nacional, quien le dedicó varias notas a la cobertura del evento.

**VER NOTAS AQUÍ**

https://www.clarin.com/sociedad/historias-fracasos-vuelven-exitos\_0\_Sy7XlTdGW.html

https://elinformatorio.blogspot.com.ar/2017/10/innovacion-exito-banco-galicia-convoco.html

https://www.todologistica.com/index.php/argentina/6735-asumir-riesgos-y-aprender-del-error-claves-para-innovar