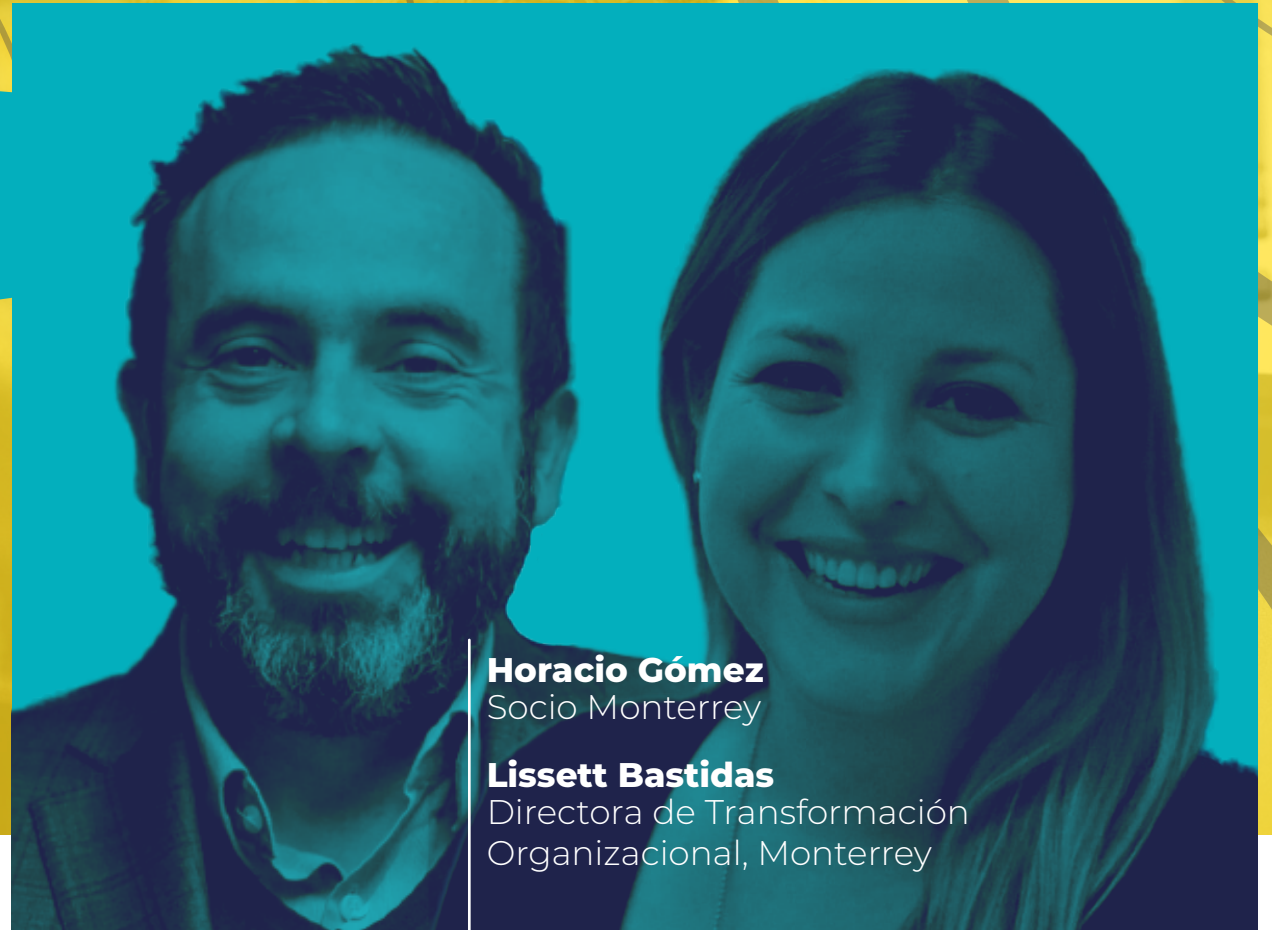




Comenzaremos en breve...



PANDEMIA SIN AMNESIA: ¿Y la organización? ¿Y la gente?



Horacio Gómez
Socio Monterrey

Lissett Bastidas
Directora de Transformación
Organizacional, Monterrey

AGENDA

pandemia sin amnesia: ¿Y la organización?, ¿Y la gente?



Sintec
CONSULTING

*Outperform
the Future*

**Contexto -
Decisiones
de negocios
en crisis**

**¿Cómo impacta la
pandemia en tu
organización?**

**Prioridades a
considerar en
esta etapa de
recuperación**

**The Big
Reset**

**Plan de
acción**

01



02



03



04



05



Copyright © 2020 Sintec, All rights reserved.

ACCIONES

de los negocios durante la crisis



A nivel mundial, el 66% de empresas tenía un plan de contingencia antes del Covid-19

Y sólo la mitad de los planes consideró enfermedades contagiosas

Es decir, sólo ~3 de cada 10 empresas tienen un plan de contingencia a prueba de pandemias

En México, son 2 de cada 10.



Recortes presupuestales



Eficiencias operativas



Nuevas vías de ingresos



Factor humano

¿QUÉ decisiones se han tomado respecto al factor humano?



DESDE EL
comienzo de la pandemia a
finales de abril, en México
se perdieron 17,676 empleos
formales diarios



Turismo

- ★ A nivel mundial, el turismo ha perdido 100.8 millones de empleos... 5x más de lo perdido en la crisis de 2008.
- ★ El turismo en México pierde 2736 empleos diarios



Construcción

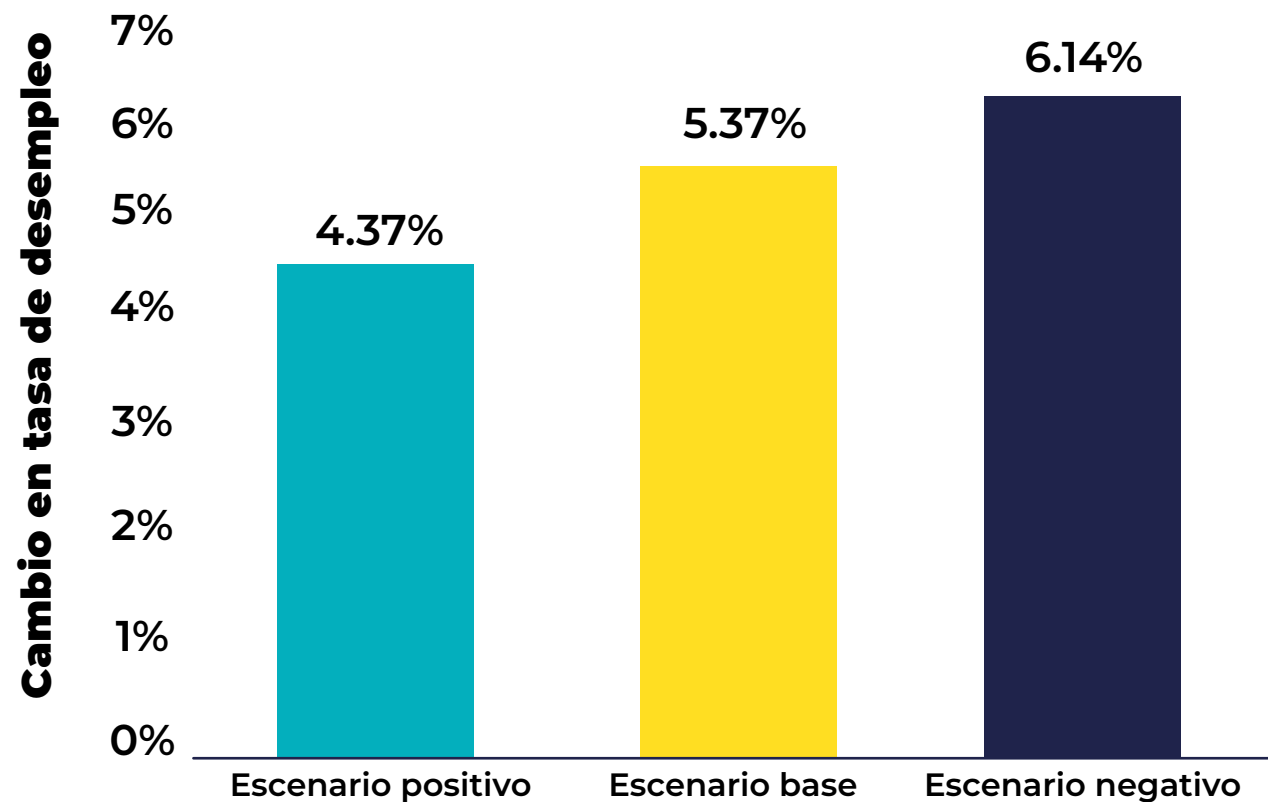
- ★ En construcción hay 231,793 empleos menos que a principios de marzo.



Servicio

- ★ En servicios se ha registrado una baja de 253,040 empleos

Incremento esperado en tasa de desempleo*



***Análisis Sintec**

¿CÓMO

impacta un recorte de personal en el resto de la organización durante una crisis?



**¿CREEES QUE TU EMPRESA,
hasta el momento, ha tomado las
decisiones adecuadas respecto a la gente?**

EL CONTEXTO

actual exige a las organizaciones enfocarse también en el factor humano

Hemos detectado impactos relevantes en las siguientes dimensiones:

Gestión de
equipos
virtuales

#2

Salud
mental

#4

Organización

#1

Cultura y
competencias
de liderazgo

#3



1. ORGANIZACIÓN

En tres recesiones de los últimos 30 años, el 88 % de los empleos perdidos eran ocupaciones rutinarias y "automatizables"

Durante la reactivación de labores, ~50% de las empresas planean acelerar la automatización y nuevas formas de trabajo

Tendencias

Nuevos puestos para nuevas necesidades

Nuevos esquemas de configuración

People Analytics

Automatización robótica de procesos

Inteligencia Artificial

40% de reducción de tiempos promedio,
43 % de liberación de tiempo de FTE

Los ChatBots son capaces de responder al 80% de las consultas gracias a la IA y el conocimiento colectivo.

1. ORGANIZACION

CASO DE AT&T

2013

AT&T concluyó que el 40% de sus puestos de trabajo no serían relevantes en 2020. En lugar de dejar ir a los empleados, se creó un programa de capacitación para los trabajos relevantes que habría.

2015

La compañía redujo su tiempo su tiempo de ciclo de desarrollo de productos en un 40% y aceleró su tiempo de ingresos en un 32%.

2017

Llegó a la lista de las 100 mejores empresas para trabajar de Fortune por primera vez en su historia.

2019

AT&T tiene más de 1,000 robots de software implementados en toda la organización.

1. ORGANIZACIÓN



2. GESTIÓN DE equipos virtuales

7/10 empresas globales afirman carecer de capacidades para gestionar sus equipos remotos

Solo 15% de gerentes se sienten realmente efectivos liderando equipos remotos

En la ecuación para la efectividad de un equipo virtual, 10% corresponde a la tecnología y 90% a la gestión del factor humano

Efectos del trabajo remoto forzado por COVID-19



23%
cantidad
de juntas



34%
interrupciones



23%
e-mails
fuera de
horario



-14 %
tiempo
de juntas



-29%
tiempo de
concentración



33%
duración
de jornada
laboral

2. GESTIÓN DE equipos virtuales

Las nuevas reglas del juego

Medir rendimiento por resultados y no por horas

Microsoft encontró un aumento de productividad de 40% al reducir un día de trabajo de la semana laboral



Esquemas flexibles de trabajo

Optar por la flexibilidad más que en una política general



Los componentes del trabajo virtual

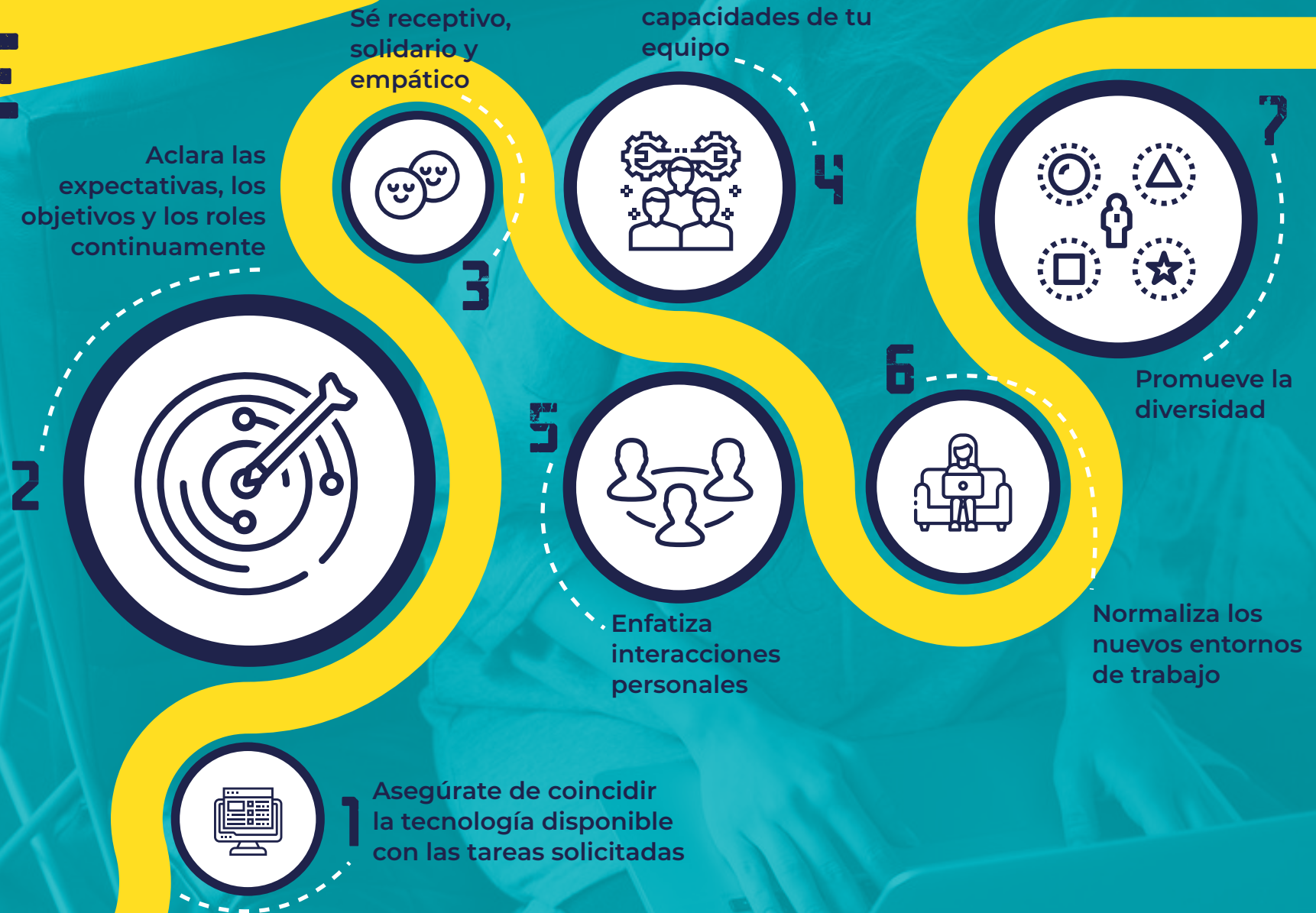
- ★ *Tecnología:* empatar la tecnología con la tarea a realizar
- ★ *Social:* Reimaginar el espacio de trabajo, humanización
- ★ *El trabajo en sí:* expectativas, roles, funciones, límites e indicadores



Copyright © 2020 Sintec, All rights reserved.

2. GESTIÓN DE equipos virtuales

7 estrategias para líderes en tiempos de crisis y la gestión de sus equipos



2. GESTIÓN DE equipos virtuales

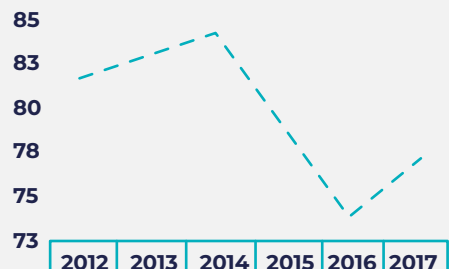
La importancia de medir el pulso de los empleados en su gestión remota

Horas extra

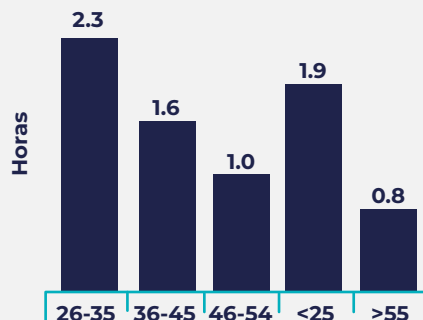


1.5 hrs

Promedio anual de horas extra

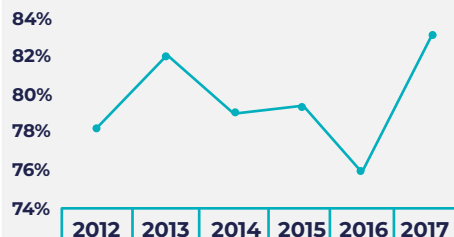


Promedio horas extra por edad

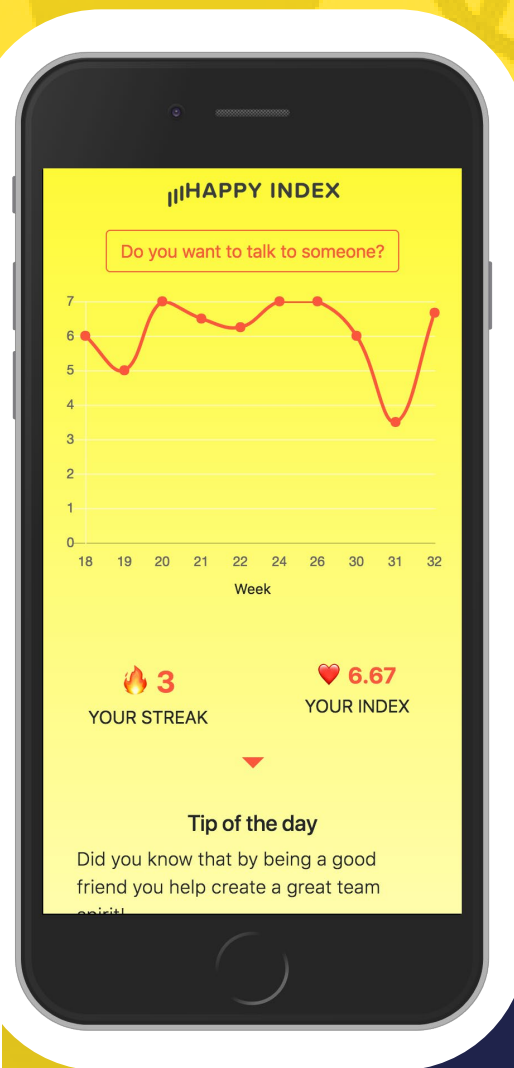
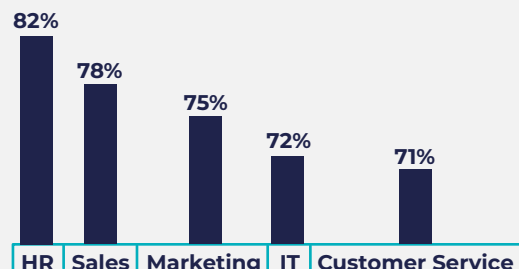


Efectividad total de trabajo (ETT)

ETT de los últimos 5 años



ETT por departamento



Nuevas variables de gestión



Mide la productividad de tus equipos remotos



Mide los niveles de satisfacción o estrés en tu organización.

¿Qué tan feliz te sentiste en el trabajo este mes?

Elige una opción



Muy infeliz



Infeliz



Neutral



Feliz



Muy feliz

3. CULTURA

La cultura corporativa es un producto de las cosas que las personas ven, escuchan y experimentan de manera continua

¿Cuáles son las prioridades?
Cuando las empresas demuestran compromiso con su gente, se corresponde con la lealtad

3. CULTURA

¿Cómo crear una cultura ad-hoc a un periodo de crisis, incertidumbre y un nuevo normal?

SEGURIDAD PSICOLÓGICA



Se trata de la sinceridad, de hacer posible el desacuerdo productivo y el libre intercambio de ideas

SEGURIDAD FÍSICA



Crear hábitos y una conciencia de salud e higiene

MOTIVACIÓN



El tiempo es finito y limitado, pero la energía puede ser renovada y multiplicada

LIDERAZGO



Nuevas competencias y habilidades alineadas a la crisis
El líder es responsable de construir esta cultura

3. CULTURA

SEGURIDAD PSICOLÓGICA

Una cultura en donde los colaboradores no tengan miedo en la toma de riesgos es una cultura que prevalecerá en esta nueva realidad

7/10

empleados están preocupados de estar expuestos al virus

3/10

empleados creen que sus opiniones son tomadas en cuenta en el trabajo

Al crear una cultura de seguridad psicológica, las organizaciones podrían lograr:



27% en la rotación



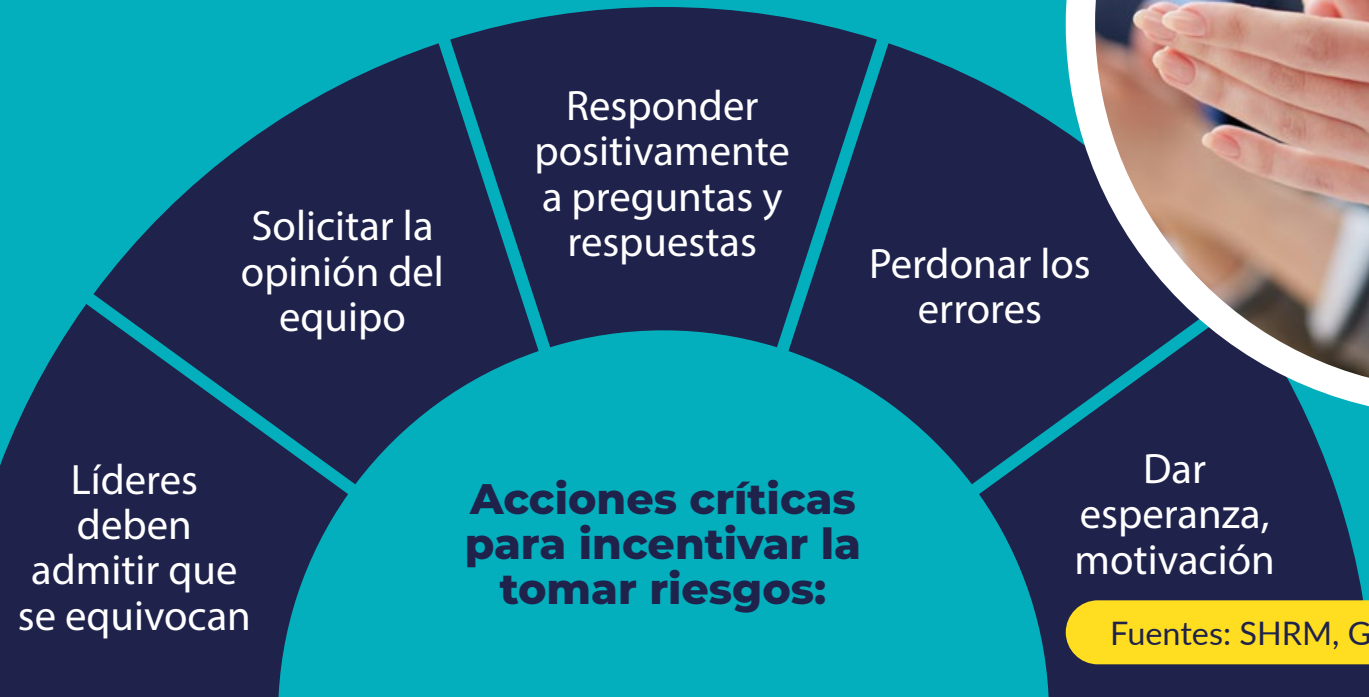
40% en los incidentes de seguridad



12% en la productividad.

¿Cómo genero una cultura de confianza?

COMPETENCIA – ETICA - VOZ



3. CULTURA

SEGURIDAD FÍSICA

Crear hábitos y una conciencia de salud e higiene

Tendencias en la oficina



Turnos escalonados



Estaciones de desinfección y sanitización



Inversión en escáneres térmicos corporales



Diseño de oficinas con características de hospitales

DICKER
DATA

Fuentes: BBC, European Agency for Safety and Health at Work



Copyright © 2020 Sintec, All rights reserved.

3. CULTURA

MOTIVACIÓN

Manejo de la energía, no del tiempo



3. CULTURA

LIDERAZGO

Nuevas competencias y habilidades de los líderes

Relevancia de desarrollar skills y bases de psicología



La psicología del trabajo presencial vs el home-office

EMOTION AND EMOTIONAL MANAGEMENT



Combatir el sentimiento de “estar en el borde”



Entender la psíquica detrás del empleado

3. CULTURA

LIDERAZGO

Nuevas competencias y habilidades de los líderes

Lecciones para un líder

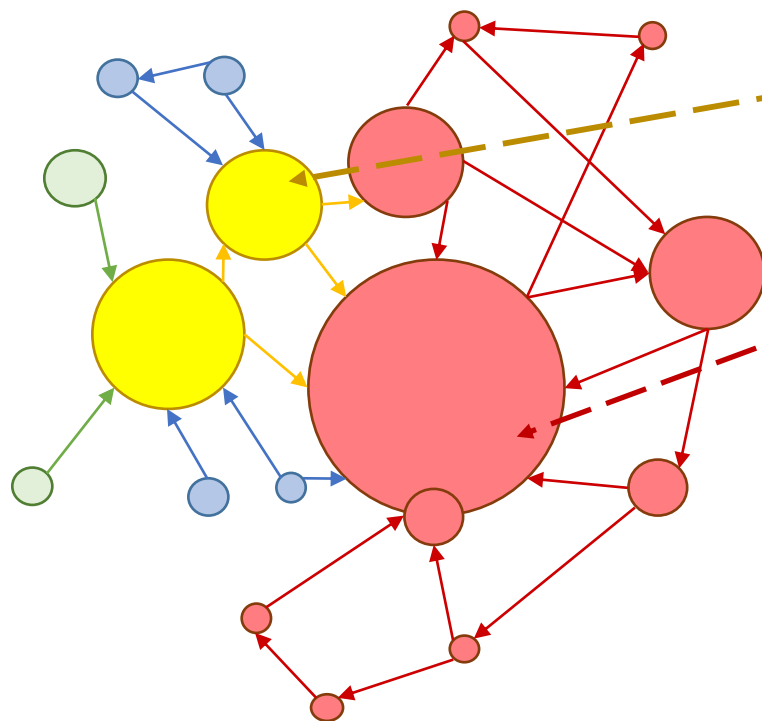


3. LIDERAZGO

¿Cómo identifico quiénes son mis líderes?

Análisis de redes

Cómo transmitir los cambios culturales durante tiempos donde la salud física y mental están en riesgo

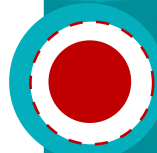


Pregunta:

¿Quién transmite de mejor manera el cambio cultural de la compañía en tiempos complicados ?



¿Cuál de los gerentes transmite más efectivamente la cultura de la compañía a su equipo?



¿Cuál de los analistas puede reforzar la cultura entre sus pares?



Centralidad



Frecuencia de interacción



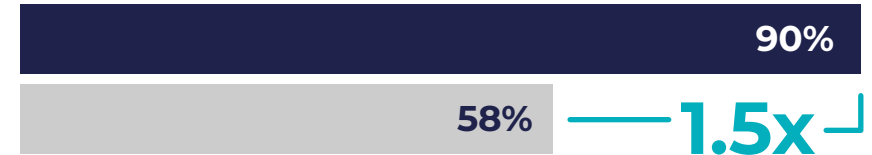
4. SALUD MENTAL

La jornada laboral se ha incrementado en promedio hasta 3 horas más por la pandemia.

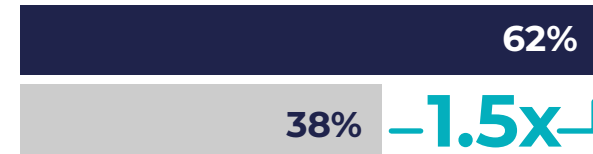
Solo 1/3 de empresas proveen apoyo para la salud de la oficina remota (podcasts, toolkits, libros, recursos de apoyo, etc)

Organizaciones líderes en el mundo no solo se enfocan en las condiciones físicas y emocionales de sus empleados sino optan por un enfoque holístico del bienestar

Salud física



Salud emocional / mental



Bienestar en la comunidad



Bienestar profesional



Bienestar financiero



Bienestar social



Organización
de alto
desempeño

Organización
de bajo
desempeño

4. SALUD MENTAL

Desórdenes psicológicos
(insomnio, estrés, ansiedad, ira, irritabilidad, agotamiento emocional, depresión y síntomas de estrés postraumático)

En USA, por cada 1% que sube el desempleo 37,000 personas mueren:

54% por
ataques de
corazón

25% por
suicidios

19% por
admisiones
a prisiones y
hospitales
mentales

2% por
violencia

El impacto psicológico de la cuarentena

Top causas de estrés en México



4. SALUD MENTAL

Tendencias:



Apoyo psicológico en las empresas tras la reapertura.



Semana laboral de 4 días.



Talleres de salud mental, emocional y control de estrés.



CASO DE ÉXITO

Sistemas de talleres y apoyos para bienestar físico, mental y emocional.

Retorno en productividad de **€2.44 por cada €1 invertido en bienestar en los trabajadores**

Bell CASO DE ÉXITO

Iniciativa que promueve la concientización, combate el estigma de la salud mental con recursos y capacitaciones a líderes

Retorno en productividad de **\$4.10 CAD por cada dolar invertido en salud mental**

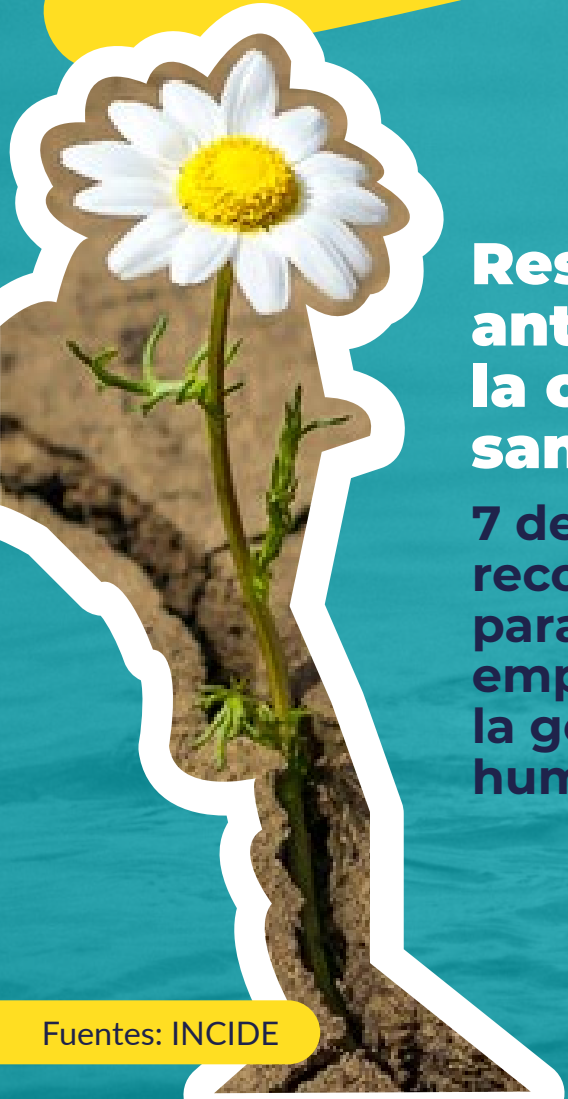
Y -50% de recaídas por problemas de salud mental



¿CUÁL DE ESTAS DIMENSIONES
crees que sea la de mayor
prioridad en tu empresa?



¿QUÉ ES SER resiliente y cómo lo logro?



Resiliencia ante la crisis sanitaria:

7 de las 10 recomendaciones para una resiliencia empresarial involucran la gestión del capital humano

Fuentes: INCIDE



THE BIG RESET

Un momento de reiniciar nuestras expectativas y reestablecer nuestras prioridades.

Reestablece los recursos humanos: Automatizar actividades; recapacitar a nuestros equipos internos y reorganizarnos en un conjunto ágil de expertos.

Reinicio en la forma de trabajar: Prosperar y humanizar el trabajo remoto y digital.

Reestablece presupuestos: Simplifica, haz lo mejor con menos, elimina procesos que entorpecen el flujo de trabajo.

Reestablece el liderazgo: Un nuevo enfoque hacia la empatía y la comprensión.

Reestablece la confianza: Las empresas son las "instituciones más confiables" en las vidas de las personas. Actúa a la altura de su confianza.

¿TU ORGANIZACIÓN CUENTA CON un plan de acción que cubra estas dimensiones?



ACCIONES INMEDIATAS para realizar desde hoy

Fase 1 Aplanando la curva

Fase 2 Reactivación paulatina

Fase 3 Nuevo normal

Organización

- Identifica gaps de eficiencias en tu configuración actual y reduce costos controlando el impacto al negocio
- Identifica claramente puestos y personal clave
- Organiza y formaliza equipos ágiles y flexibles para afrontar los retos del momento y dales accountability para tomar decisiones
- Remueve el trabajo superfluo
- Reconfigura tu estructura bajo esquemas flexibles y enfocados a las necesidades de la nueva estrategia del negocio
- Desarrolla eficiencias a través de tecnologías (RPA's, chatbots, IA) y mide resultados

Gestión de Equipos Virtuales

- Habilita el trabajo remoto y seguro
- Monitorea el pulso (evalúa cómo se está reaccionando a la nueva forma de trabajar)
- Ajusta SLAs y KPIs prioritarios
- Continúa escuchando
- Identifica puestos candidatos al esquema remoto permanente (full time o parcial)
- Renueva tu modelo de gestión (crea nuevas rutinas y elimina otras, adapta indicadores y define interacciones clave entre áreas y puestos)
- Redefine tu nueva Employee Value Proposition (EVP)
- Continúa escuchando y habilitando
- Modifica los esquemas de trabajo en los puestos identificados y rediseña tu paquete de compensación con base en nuevos beneficios

Cultura, Motivación y Liderazgo

- Asegura comunicación constante y abierta (responde a las preocupaciones de los equipos)
- Asegura que los líderes tengan claridad del rol que tienen en el momento y habilítalos
- Habilita a tus líderes
- Redefine competencias para todos
- Evalúa y redefine tus valores
- Genera tu nuevo "Modelo de Liderazgo" (Leadership Brand)

Salud Mental

- Identifica al personal vulnerable
- Clasifica y prioriza las necesidades
- Atiende las demandas emocionales
- Desarrolla planes masivos de apoyo emocional (pilotea, aprende y ajusta)
- Mide resultados y compártelos
- Define programas permanentes y temporales
- Asigna equipos internos para mantener vigencia (Champions, Sponsors, otros)



ACCIONES INMEDIATAS

para realizar desde hoy

**En Sintec
estamos
apoyando a
las empresas
a través del
Organizational
Crisis
Management
Assessment**



**Organizational
Efficiency**



**Enterprise and Virtual
Teams Management**



**Culture
Sustenance**

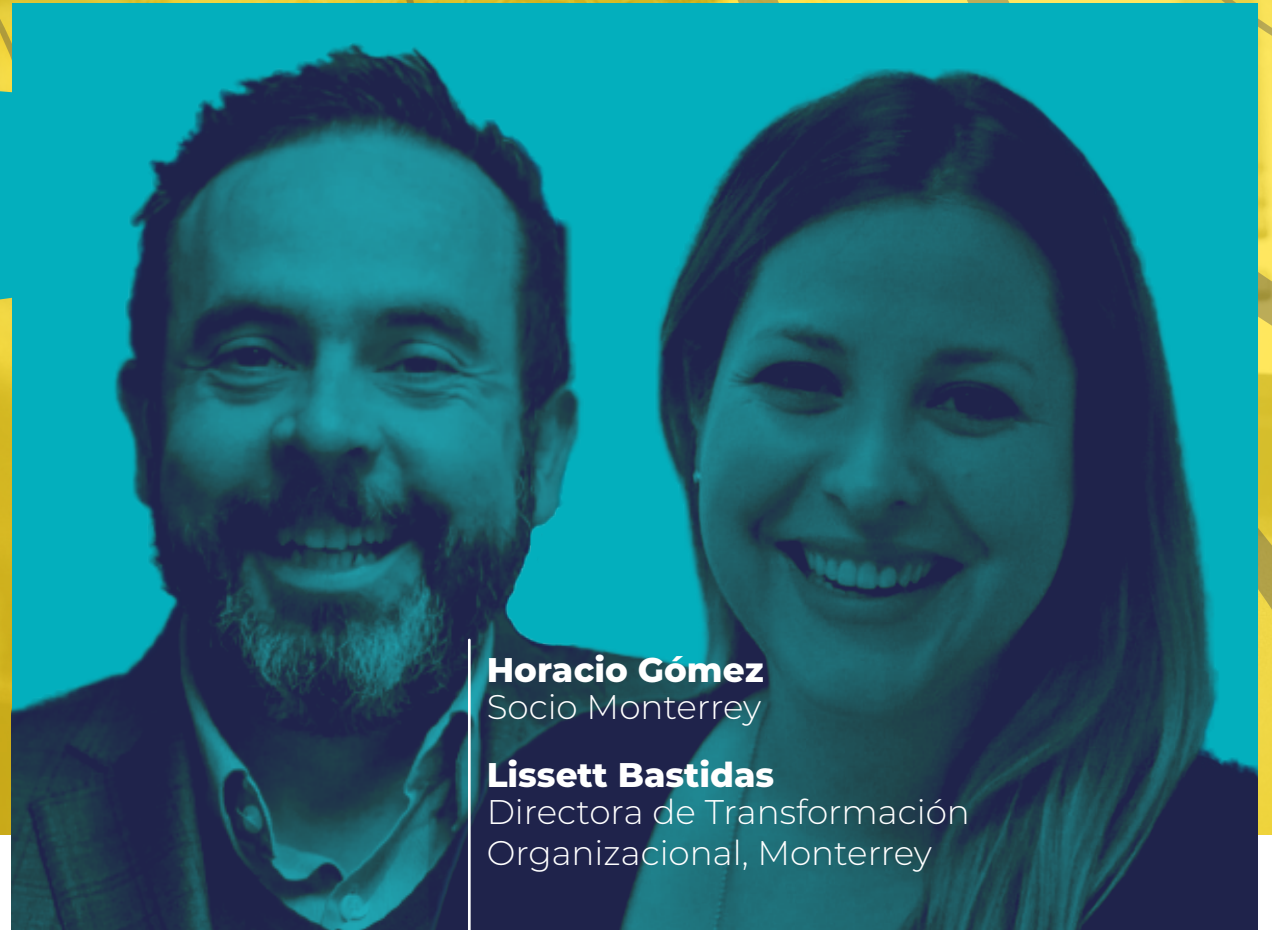


Q&A

www.sintec.com
informes@sintec.com

horacio.gomez@sintec.com
lissett.bastidas@sintec.com

Contáctanos



Horacio Gómez
Socio Monterrey

Lissett Bastidas
Directora de Transformación
Organizacional, Monterrey