



Comprometidos con el desarrollo del potencial del talento humano para generar una transformación sostenible.

[www.navegatraining.com](http://www.navegatraining.com)

## Guía para **MAXIMIZAR** la nueva **normalidad**

### Nuestro Propósito...

Es facilitar la ruta hacia la nueva normalidad, considerando que cada organización es única y se puede estar en situaciones o momentos diferentes, lo que implica una estrategia de retorno hecha a la medida.

Los aspectos a valorar deben enfocarse en evaluar el nivel de reajuste, renovación e incluso reinención, para el diseño de un plan de retorno a los centros de trabajo.

# Punto de PARTIDA

Para navegar hacia una nueva normalidad de forma exitosa, todas las organizaciones están transitando, o deberán transitar, por 3 momentos clave:



Justo ahora, la gran mayoría de las organizaciones han atravesado el **momento de shock y ajustes**, en donde la realidad ha golpeado las operaciones, y se debe responder rápidamente ante las amenazas de manera reactiva, tratando de entender el impacto de lo que sucede.

Este viaje hacia la nueva normalidad, reclama un **momento de autoevaluación** para identificar el estado actual de la organización, las fortalezas y oportunidades e incluso los recursos con los que cuenta, para la generación de una estrategia para el regreso.

Finalmente, la tercera etapa es una llamada a la acción, que implica la implementación y ejecución para lograr la mejor **adaptación a la nueva normalidad**, con el fin de generar los cambios necesarios que aseguren la continuidad exitosa de las operaciones.

El ritmo en el que se avance en cada momento, marcará la diferencia; las organizaciones que desarrollen mayor agilidad para responder, serán las que tendrán más oportunidad de salir fortalecidas ante la crisis.



# ¿Qué IMPLICA la Nueva Normalidad?



La forma de hacer negocios, así como nuestra vida en oficinas y espacios comunes han cambiado. La nueva normalidad implica ir más allá de las adecuaciones en espacios físicos, de la modalidad de trabajo y del comportamiento de los colaboradores, pues representa un **cambio en la mentalidad y creencias** en todos los niveles, enfocados en alcanzar el bienestar integral de los clientes, colaboradores y proveedores.



La salud y el bienestar son prioridades para todas las organizaciones como nunca antes, se podría decir que son parte de la licencia para operar y reestablecer las condiciones de trabajo adecuadas, con el fin de **maximizar los resultados** mientras se asegura la estabilidad emocional y física de aquellos que interactúan con la organización.



Tendencias y estudios vislumbran cambios tanto hacia el interior como al exterior de las organizaciones de cara a los clientes, proveedores y partes interesadas, lo que implica **ajustar procesos y formas de trabajo**, así como el rediseño y distribución de estaciones de trabajo, nuevos procedimientos para el ingreso a instalaciones, cambios en la gestión que aseguren el distanciamiento entre visitantes, sus entregas y la distribución de sus productos.

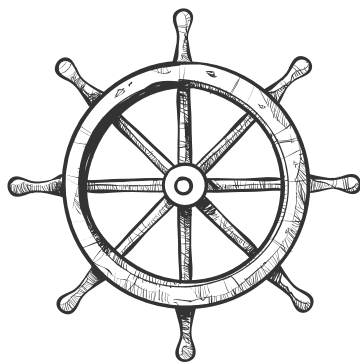


# ¿Qué HACEMOS con la ansiedad?

Todas las organizaciones, en especial los líderes, juegan un papel primordial en la gestión de la ansiedad de los colaboradores, por ello es importante mostrar el lado humano y dirigir el timón hacia la dirección correcta.

Estudios coinciden en **5 acciones** que facilitan el manejo efectivo del retorno en este aspecto.

En un estudio realizado por PwC, el **70%** de los participantes manifestaron que hay diversos factores que minimizan sus deseos de volver a sus centros de trabajo, siendo el principal miedo enfermarse.



# 1

Demostrar que el bienestar de los colaboradores es su máxima prioridad.



# 2

Compartir información transparente, exacta y oportuna.



# 4

Habilitar y entrenar a los líderes, gerentes y colaboradores sobre cómo dar soporte físico y emocional a sus reportes directos y colegas.

# 3

Asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de bioseguridad de cada entidad gubernamental.



# 5

Ofrecer flexibilidad en esquemas y horarios de trabajo, sobre todo a los colaboradores que cuidan niños o enfermos.

# EL IMPACTO es único y particular

Los diferentes sectores se han visto impactados de forma única, creando nuevos retos para cada organización, por ejemplo, los retos en el sector de *retail* se han focalizado en el *e-commerce*, mientras que a industria de manufactura tiene mayores retos dirigidos a la producción; y otro tipo de industrias están centradas en garantizar el servicio.

El impacto va desde realizar reajustes en los procesos, formas de trabajo, e incluso algunas empresas se han tenido que replantear el propósito y estrategia de toda la organización.

MENOR NIVEL DE  
PROFUNDIDAD

## Impacto en:

### LOS PROCESOS DE OPERACIÓN.

Los procesos de negocio se mantienen igual, sin embargo, se hacen algunas modificaciones o **reajustes** al soporte para una operación exitosa.

### LA FORMA DE TRABAJAR.

Procesos del *core-business* son rediseñados para asegurar la rentabilidad y la efectividad del negocio. Se requiere una **renovación** para mantener el posicionamiento en el mercado.

### EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.

Algunas empresas se han visto amenazadas, su sobrevivencia depende de reevaluar la visión, misión y estrategia. Requieren de su habilidad de **reinversión**.

CAMBIO

MAYOR NIVEL DE  
PROFUNDIDAD

# Cada impacto DETERMINA el TIPO de **Ajuste**

El prefijo "**Re**" nos lleva a pensar en volver a iniciar, lo asociamos con acciones enfocadas a continuar y seguir adelante, al igual que lo hace un faro al iluminar nuevos caminos..

## **RE-AJUSTAR:**

Es volver a acomodar algo, que no pierda su aspecto o presencia, ni su esencia, así que los cambios son mínimos.

## **RE-NOVAR:**

Algo que cambia de aspecto y se ve como nuevo, hace referencia a conservar una parte esencial, pero se hacen modificaciones evidentes.

## **RE-INVENTAR:**

Es volver a crear, implica un reinicio, en donde la transformación provoca cambios significativos.



# Pero... ¿A qué es NECESARIO Prestar Atención?

Existen 3 factores comunes que toda empresa debe cuidar para preparar su plan de retorno:

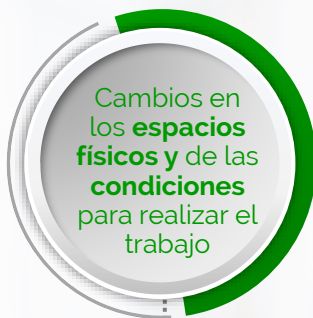


1°

**Diseñar un buen plan de comunicación**, a partir de la claridad de expectativas sobre las **nuevas conductas** orientadas a incrementar la seguridad, confianza y bienestar de la gente sin afectar la productividad.

Pensar en **protocolos** para clientes, proveedores y colaboradores; centrados en procesos que disminuyan el riesgo e incrementen el cumplimiento de las normativas en Salud Pública.

Incluso existen empresas que contemplan en sus beneficios atender aspectos de salud física y mental de su comunidad.



2°

Para algunas empresas puede representar solo un reacondicionado de instalaciones y áreas comunes, mientras que para otras puede convertirse en un verdadero reto que requiere inversión y que probablemente se encuentren limitados.

Los **temores de contagio y ansiedad** que generan gran estrés emocional y psicológico, deben ser minimizados para crear una sensación de seguridad, de resiliencia y de menor contacto físico. Esto puede ser retador para las industrias que dependen del contacto de la gente y de servicios que conlleven a la aglomeración de personas.

Deberá encontrarse un balance entre salud, seguridad e implicaciones financieras.



3°

Evaluar y diseñar un plan que logre la **incorporación progresiva de las unidades de negocio**, sucursales e incluso colaboradores. Segmentar la fuerza laboral, de acuerdo a los tipos de puestos, a la naturaleza de las tareas, al tipo de resultados a generar, entre muchos otros.

Se recomienda revisar las modalidades de colaboración, como por ejemplo, trabajo en casa, o reducción y flexibilidad de jornadas laborales que eviten el transporte público en horas pico, así como el manejo de reuniones periódicas, entre muchas otras alternativas con el objetivo de no afectar la productividad.





# C H A N G E

Se recomienda revisar las modalidades de colaboración, como por ejemplo, el trabajo en casa, o reducción y flexibilidad de jornadas laborales que eviten el transporte público en horas pico, así como el manejo de reuniones periódicas, entre otras alternativas sin afectar la productividad.

## ESTRATEGIA & Planeación

Es importante que las organizaciones identifiquen el tipo de cambio que requieren para lograr la adaptación en su proceso de retorno que contribuya de la mejor manera a lograr los resultados.

Recomendamos que para maximizar todo plan de retorno a la nueva normalidad, se construya con base en los 3 factores mencionados anteriormente, pensando en la **Organización**, en el **Líder** y en los **Colaboradores**, al considerar la capacidad de inversión, la cultura organizacional y el impacto de los riesgos con relación al negocio a través de las siguientes fases:



FASE DE  
**ANÁLISIS**

1



CONSTRUCCIÓN  
DEL **PLAN**

2



IMPLEMENTACIÓN  
& **SEGUIMIENTO**

3



FASE DE  
**ANÁLISIS**

Considerar: **Inversiones / Gastos / Riesgos / Impacto / Escenarios**

1



CONSTRUCCIÓN  
DEL **PLAN**

Identificar el tipo de cambio: **Reajustar / Renovar / Reinventar**  
Posteriormente diseñar la estrategia

2

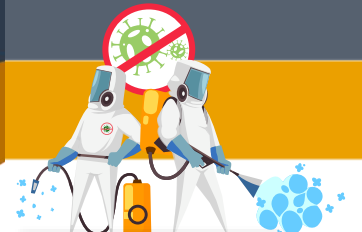


IMPLEMENTACIÓN  
& **SEGUIMIENTO**

Focalizado en:  
**Organización / Líder / Colaboradores**

Habilitadores de implementación:  
**Liderazgo y Dirección / Comunicación / Tecnología y Gestión del cambio**

3



**ORGANIZACIÓN**

- Cumplir las normativas definidas por instituciones gubernamentales.
- Asegurar las condiciones de sana distancia y limitar el contacto físico entre personas.
- Generar protocolos para tomar pruebas y analizar resultados.
- Conocer y cumplir las nuevas normativas de bioseguridad.
- Guiar a clientes, proveedores y visitantes hacia el cumplimiento de normativas.
- Participar activamente en comités y equipos para la reapertura.
- Identificar riesgos y proponer soluciones que garanticen el bienestar común.
- Realizar reuniones informales en equipo e individual para conocer sus condiciones de trabajo.
- Ser un medio de comunicación, reforzamiento y cumplimiento de normas y lineamientos que garanticen la seguridad, higiene y bienestar.

Prácticas de Seguridad e Higiene para garantizar el bienestar integral

- Crear campañas de concientización y entrenamiento.
- Incrementar los protocolos de limpieza en instalaciones.
- Enfatizar y facilitar equipos de protección al personal.
- Identificar necesidades emocionales del equipo.
- Generar acuerdos y ser flexibles para garantizar la efectividad laboral y el bienestar.

**HABILITADORES DE IMPLEMENTACIÓN:**

**LIDERAZGO Y DIRECCIÓN**

**El líder moldea el ambiente;** en momentos de incertidumbre, donde las personas buscan guías para actuar, su rol es aún más importante. En la medida que los líderes acaten e incentiven las normativas de comportamiento del nuevo entorno, se incrementará la posibilidad de ser replicados por los equipos de trabajo.



**El acercamiento de los líderes debe considerar 3 elementos claves:**

**Sentido de urgencia,** para la rápida toma de decisiones y minimizar riesgos.

**Transparencia,** para construir confianza y dar reconocimiento al colaborador por sus entregables.

**Empatía,** para trabajar juntos en identificar expectativas y ser resilientes en situaciones difíciles.

**ORGANIZACIÓN**

- Rediseñar espacios físicos en general.
- Establecer normas para el uso de áreas comunes.
- Definir medidas de salud y de trabajo en espacios como recepción de clientes y de productos.

Cambios en los espacios físicos y de las condiciones para realizar el trabajo

- Conocer e informarse sobre los nuevos lineamientos de uso de espacios y asegurar su cumplimiento.
- Reforzar el cumplimiento entre superiores y compañeros.
- Generar retroalimentación sobre incidencias, desviaciones o riesgos que afecten la nueva normalidad.

- Garantizar la seguridad e higiene en las estaciones de trabajo individual.
- Realizar el despliegue de manera visual sobre los lineamientos a seguir.

- Modelar los comportamientos definidos para el correcto uso de instalaciones.

- Corregir las desviaciones a los comportamientos esperados y reforzar el cumplimiento de las mismas.
- Garantizar las condiciones para el adecuado cumplimiento de lineamientos y uso de espacios.

**ORGANIZACIÓN**

- Reforzar la filosofía organizacional: como misión, visión y valores con respecto a la nueva normalidad.
- Considerar las necesidades de los nuevos consumidores y clientes.
- Reevaluar el modelo de negocio.

Revitalizar la operación bajo una planificación conforme los requerimientos del negocio

- Garantizar planes para la continuidad del negocio.
- Valorar las cadenas de suministro.

- Desarrollar compromiso, empoderamiento y "Accountability" en el equipo.
- Reevaluar objetivos y metas individuales.

- Valorar el nivel de madurez de los equipos y la naturaleza del trabajo que realizan, para proponer programas de "reskilling".
- Reestructurar las formas de trabajar del equipo (jornadas laborales, cadencia, entregables, y reuniones).

**LÍDER**

**TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DEL CAMBIO**

La nueva normalidad ha generado preocupaciones con relación al seguimiento y supervisión de los equipos trabajo, al cumplimiento de los procesos operativos y a la seguridad, lo que conlleva a reevaluar las formas de trabajar.



**75% de los ejecutivos<sup>1</sup> afirman que el trabajo en casa es una modalidad que podría funcionar aún después de permitir el regreso a las instalaciones.**

Además, los comportamientos del consumidor han cambiado, principalmente hacia una tendencia a compras on-line bajo experiencias satisfactorias. Por ello, es necesario contar con la tecnología adecuada y una correcta gestión del cambio, que consideren variables para soportar los nuevos modelos y esquemas de trabajo que garanticen la efectividad en la operación y el bienestar de los colaboradores.



**COLABORADOR**



**COMUNICACIÓN**

Hacer énfasis en las diversas etapas del proceso para un retorno exitoso, es considerar el **Antes, Durante y Después**, para maximizar la efectividad de la información al asegurar elementos clave como:

**Cantidad de información.**

Los colaboradores pueden estar abrumados por la cantidad de información que reciben, por lo que es necesario que la comunicación interna sea equilibrada.

**Claridad del mensaje.**

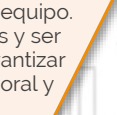
Al determinar de forma específica, puntual y sencilla lo que deseamos que nuestra gente conozca o refleje en sus comportamientos.

**Información oportuna.**

La cual debe ser entregada en el momento idóneo para la toma de decisiones, la realización de actividades y la resolución de problemas.

**Conocimiento de los equipos.**

Saber las necesidades de las diferentes audiencias, al lograr segmentar la población según sus características y utilizar los medios, herramientas y canales más apropiados.



**COLABORADOR**

**LÍDER**



# Es momento de... **¡ESTAR LISTOS!**

---

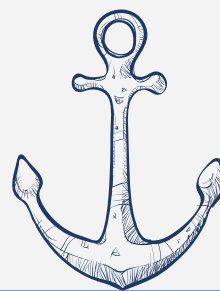
Las situaciones que nos rodean, así como la contingencia que se vive de manera abrupta han permitido elevar nuestro nivel de conciencia, obligándonos a identificar riesgos y amenazas de nuestro entorno, cada vez más volátil y lleno de incertidumbre.

Alistarnos implica evaluar y planificar los riesgos a corto, mediano y largo plazo, valorando cada impacto y diseñando distintos escenarios. Hoy en día, un gran número de empresas hacen ejercicios, tales como identificación de "*Worst Case Scenario*" o manejo de crisis.



La gestión del cambio es primordial, es el momento de aprovechar tanto los recursos como las experiencias para provocar un proceso fluido en la gente, al mismo tiempo en que se navega el camino hacia la nueva normalidad.

# Referencias



1. Impact of COVID-19 on Rewards & Benefits: Pulse Survey #3, Korn Ferry.
2. Reentry-guide-for-working-in-the-next-normal., Jll 2020
3. Gartner\_return\_to\_workplace\_guide, Gartner 2020.
4. Radiografía de tres brotes así se contagiaron y así podemos evitarlo. El país.
5. Help your employees manage thier reentry – anxiety Harvard Business Review
6. How US companies are planning for a safe return to the workplace. Mckinsey.
7. Images sponsored by Freepik (<https://www.freepik.com/>)





Desarrollamos el potencial del talento humano para impactar positivamente en los resultados de las organizaciones y nuestros clientes.

[www.navegatraining.com](http://www.navegatraining.com)

