

Claves para el cambio en el comportamiento personal en la era post Covid-19

17 de Julio de 2020



Agenda

Introducción

Impacto Covid-19 en nuestros comportamientos

Aspectos clave para adaptarnos a los entornos de trabajo post Covid-19

Itinerario para *la vuelta al trabajo* post Covid-19

Coloquio

Jesus.garre@avasant.com

FORUM
RRHH
SECTOR PÚBLICO

¿Quiénes somos?

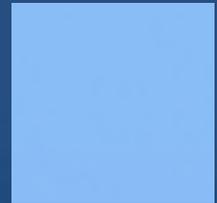


**Avasant
IT & Outsourcing
Advisory Services**

**Avasant
Benchmarking &
Research**

**Avasant
Independent
Verification &
Validation
Services**

**Avasant
Foundation**



500+

Proveedores
TIC



50+
Países



“Data Driven”

Independencia

Responsabilidad



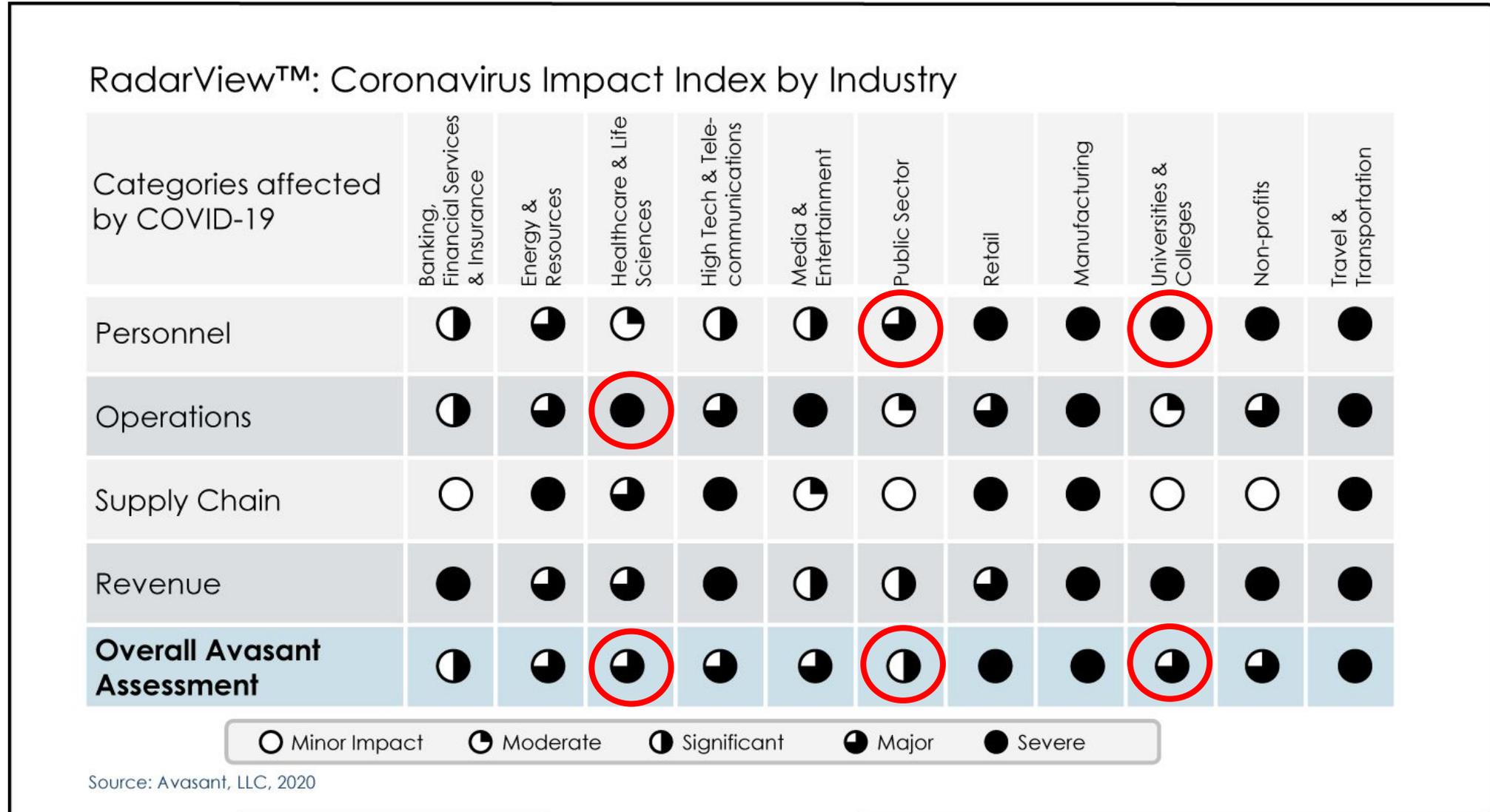


En marzo de 2020 el evento que nadie esperaba; COVID-19

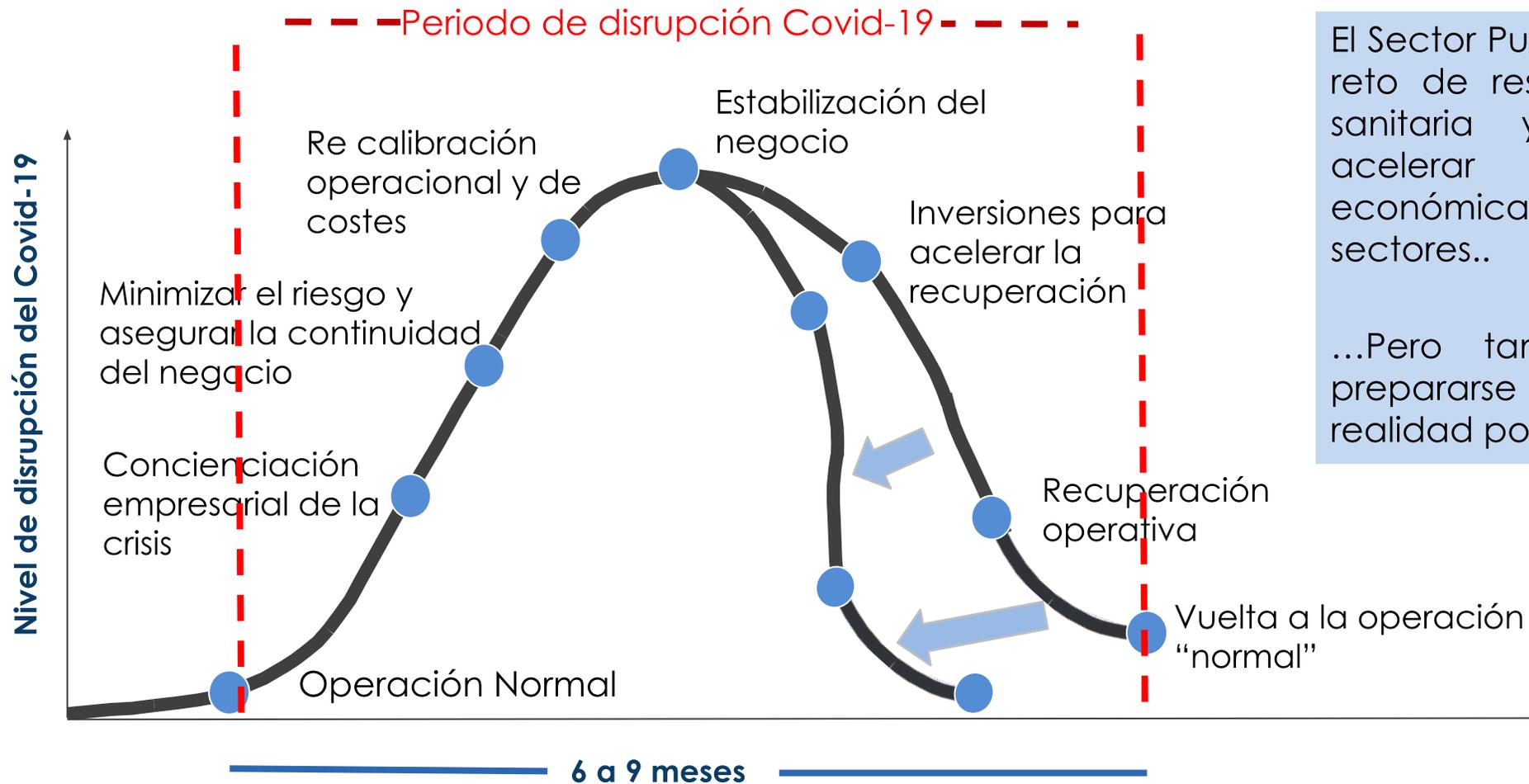
Crisis única, nunca antes vista por el mundo moderno, interconectado e interdependiente, que es SECULAR, OMNIPRESENTE en su impacto

- No limitado a un continente, región o país en particular (como SARS, MERS)
- No limitado a un sector en particular o un paquete de sectores relacionados (como subprime)
- No se limita a una clase socioeconómica particular de personas: sin diferenciación rica / pobre (como malaria, tuberculosis)

Covid-19 Impact index* de Avsant muestra de prácticamente todos los sectores se han visto impactados en diferente formas



Fases de respuesta al Covid-19 en las organizaciones



El Sector Público tiene el doble reto de responder a la crisis sanitaria y económica, y acelerar la recuperación económica de los otros sectores..

...Pero también tiene que prepararse para la nueva realidad post Covid-19

Siempre hay ganadores en los momentos de disrupción (*digital winners*)

Ranking de empresas por valor en Bolsa
Capitalización En miles de millones de euros

	EMPRESA	SECTOR	PAÍS	Capitalización
1	Microsoft	Tecnología	EE UU	685,6
2	Apple	Tecnología	EE UU	653,8
3	amazon.com	Tecnología	EE UU	641,4
4	Alphabet	Tecnología	EE UU	631,7
5	BERKSHIRE HATHAWAY	Finanzas	EE UU	439,0
6	Tencent 腾讯	Telecomunicac.	China	333,3
7	facebook	Tecnología	EE UU	329,5
8	Alibaba.com	Comercio	China	310,3
9	Johnson & Johnson	Salud	EE UU	302,3
10	JPMORGAN CHASE	Finanzas	EE UU	283,5
11	visa	Finanzas	EE UU	254,0
12	ExxonMobil	Energía	EE UU	252,1

Y también los hay en esta crisis...

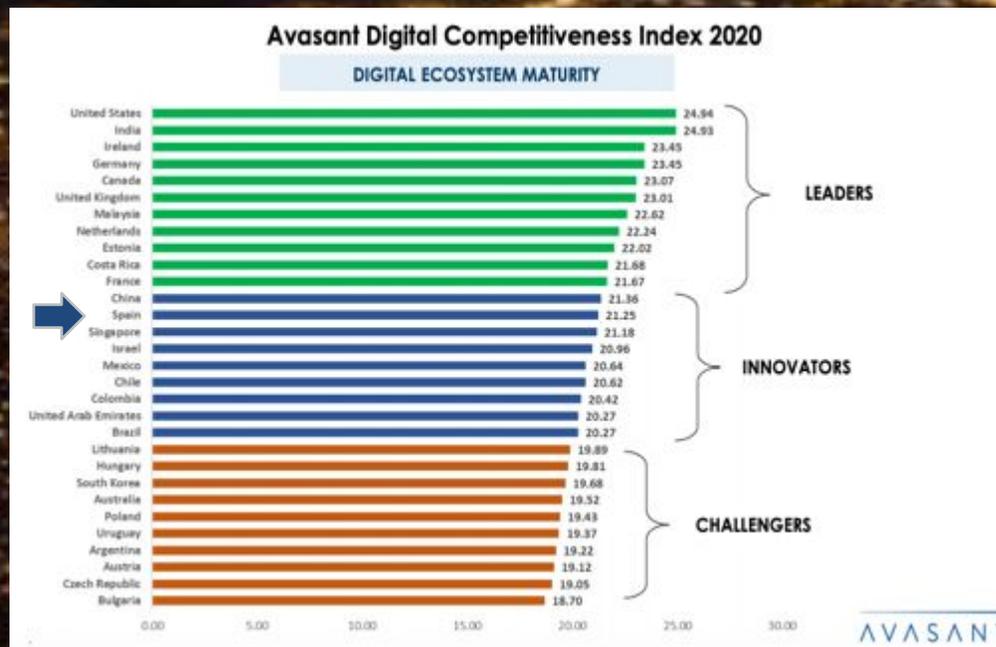
zoom

NETFLIX





Invierte



#35 infra

#35 adopción

#27 cultura

#35 info

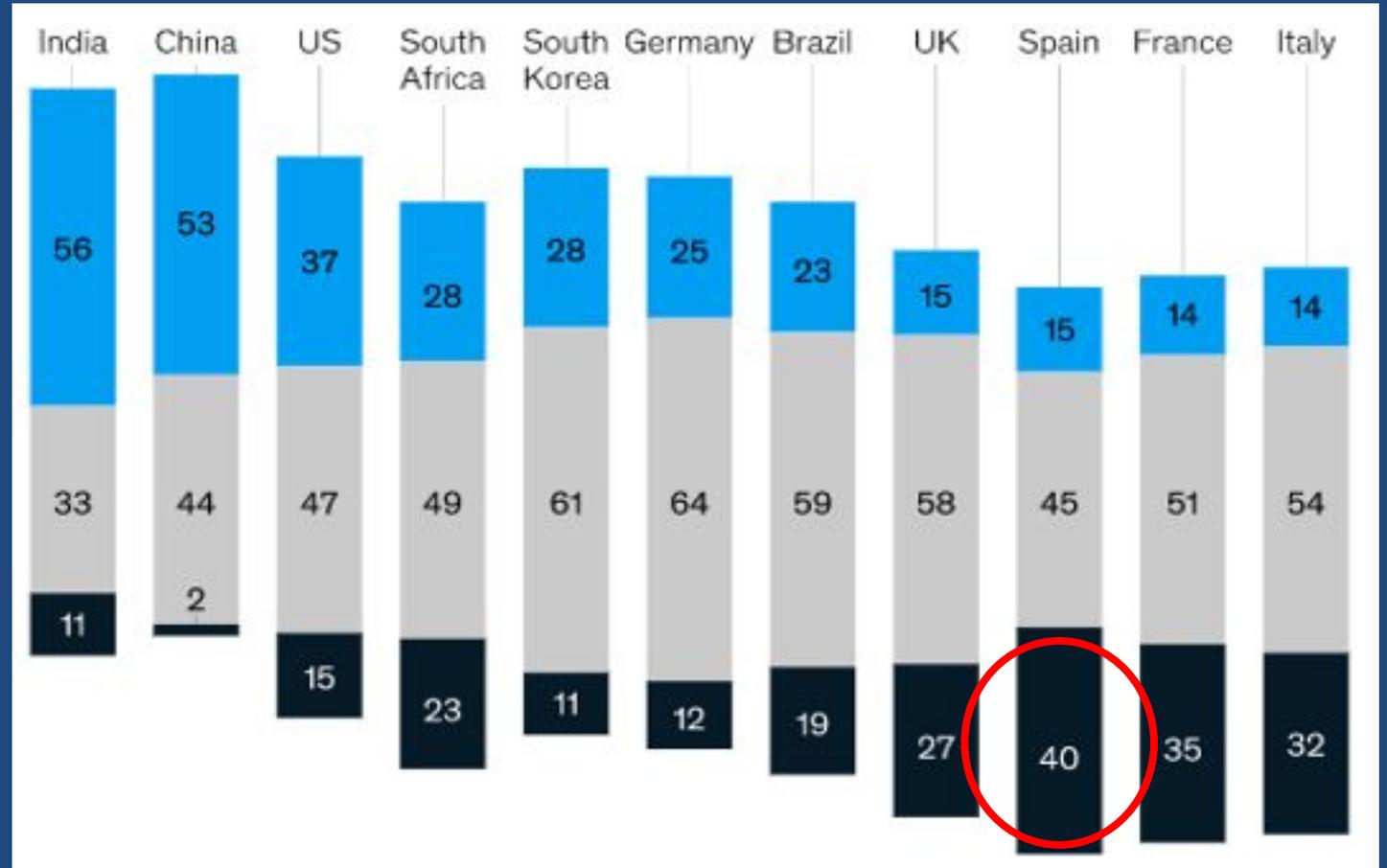
TIC
8%
350.000

El nivel de confianza de los ciudadanos españoles en la recuperación de nuestro país es especialmente baja

Optimistas: La economía se recuperará en 2-3 meses y el crecimiento será igual o mayor que antes de Covid-19

Neutros: La economía se recuperará en 6-12 meses y después se quedara estancada o con lento crecimiento

Pesimistas: Covid-19 tendrá un largo impacto y tendremos una larga recesión posterior



4

Covid-19 está impulsando cambios en nuestros comportamientos individuales que perduraran en la era post Covid-19



Preocupación por la incertidumbre económica y laboral



Preferencia por estar y trabajar desde casa



Interés por explorar las posibilidades de lo digital



Obsesión por la salud e higiene

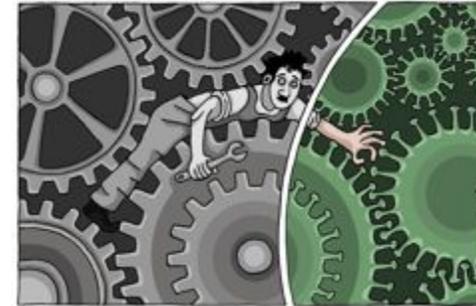
Hasta la crisis, las organizaciones estaban centradas en dos tipos de iniciativas “digitales” relacionadas con el desarrollo de sus empleados

Digital Workplace



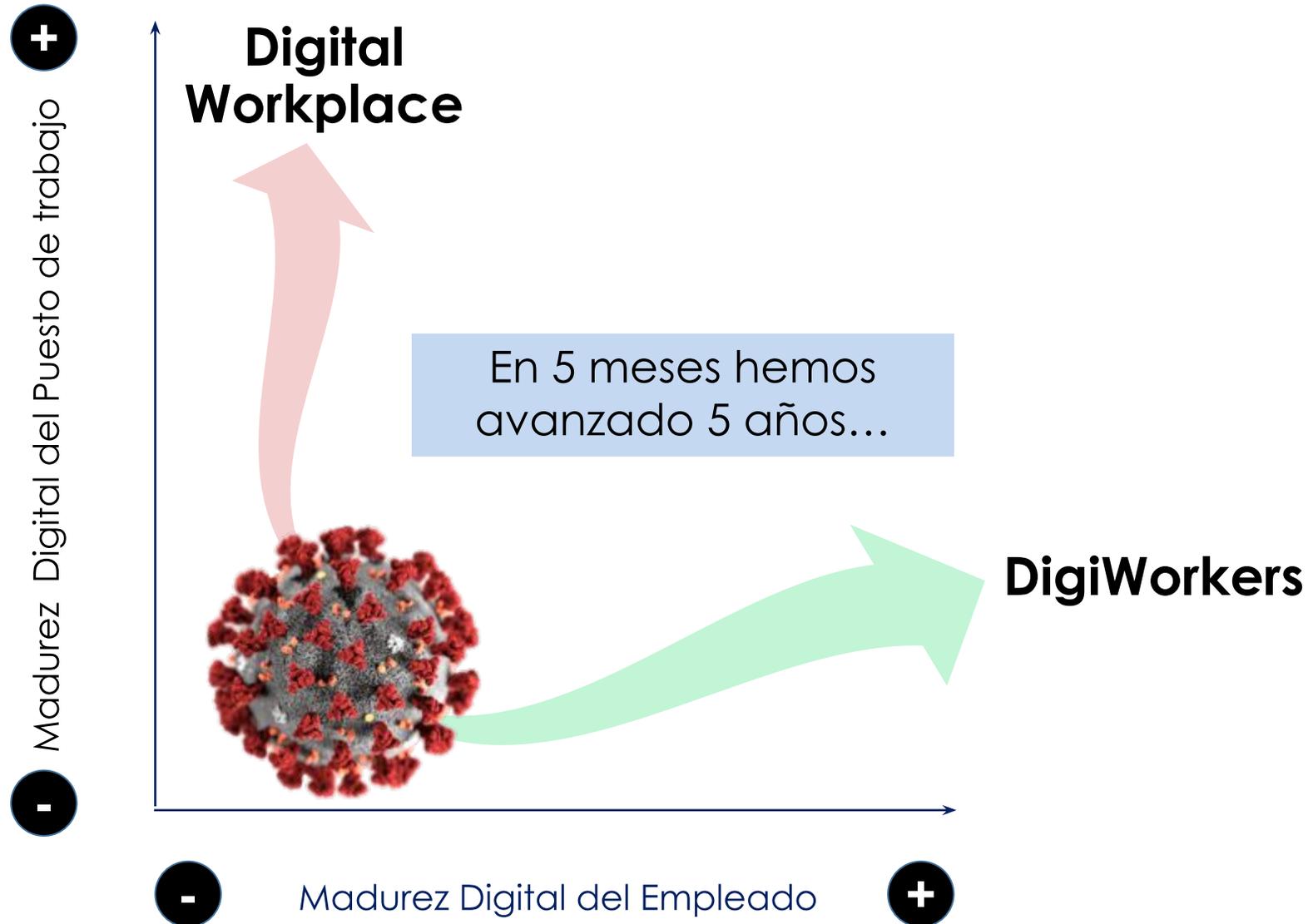
Son aquellas plataformas tecnológicas que ayudan a la fuerza laboral de la empresa a **colaborar, comunicarse y conectarse** desde **cualquier lugar, en cualquier momento**, utilizando **cualquier dispositivo**, en un entorno **seguro**..

Son profesionales cualificados preparados para **convivir en su puesto de trabajo con “cobots”** (collaborative robots, o robots colaborativos) que les asistirán en el desempeño de sus tareas



DigiWorkers

Covid-19 esta acelerando ambas iniciativas...



La adopción del *puesto de trabajo digital* es un cambio profundo

Digital Workplace



Actualmente en España solo el 7,5% teletrabaja vs 13,5% en EU...

...en el S Publico se podría llegar al 35%

- Educación del 30% al 60%
- Sanitario del 3% al 17%
- AAPP del 2% al 34%
- ...

Principales retos en la gestión de equipos virtuales

- Evitar la brecha digital
- Código de comunicación específico con responsabilidades y tareas claras y bien comunicadas
- Generar confianza, honestidad en la relación
- Responsabilidad colectiva no individual

Habilitadores Tecnológicos



Herramientas colaborativas



Comunicaciones unificadas

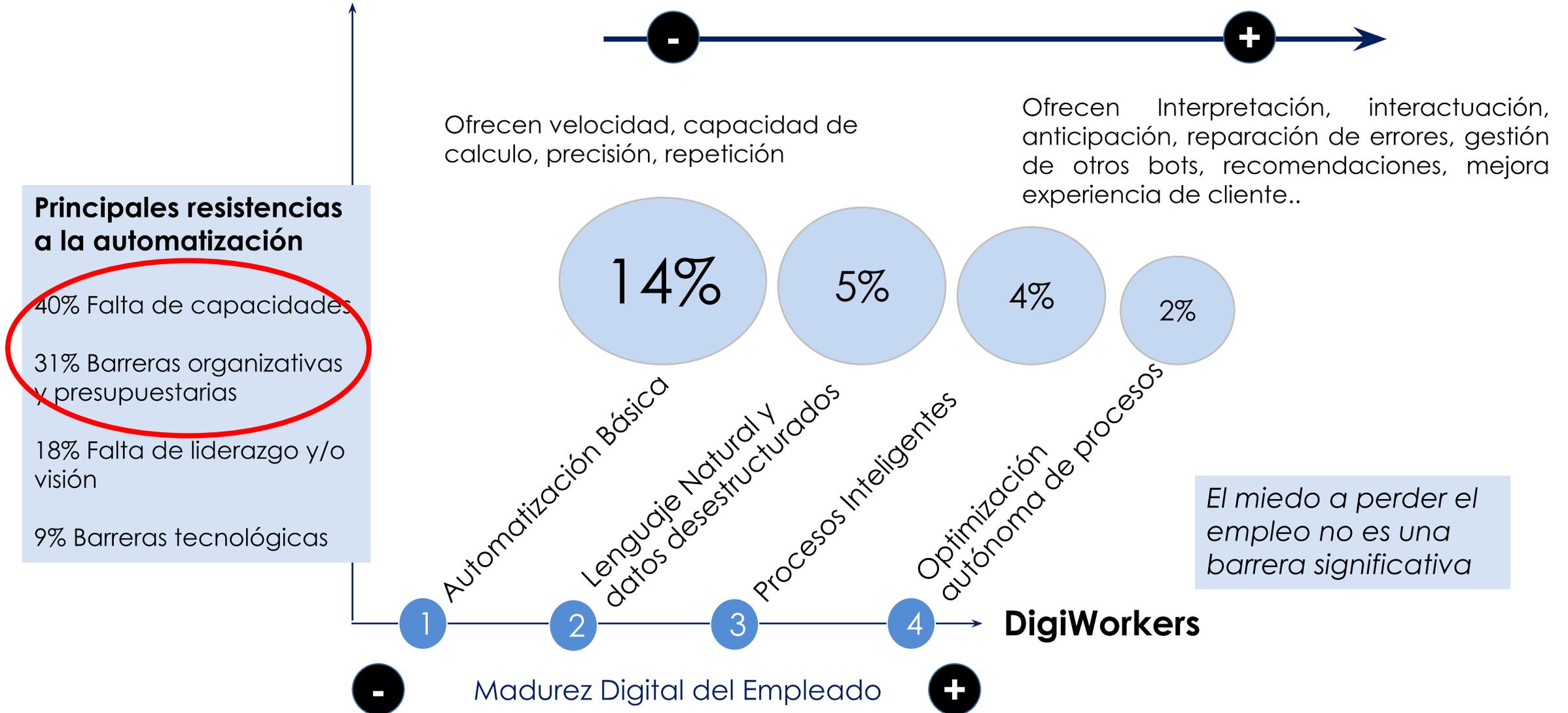


Workplace-as-a-service

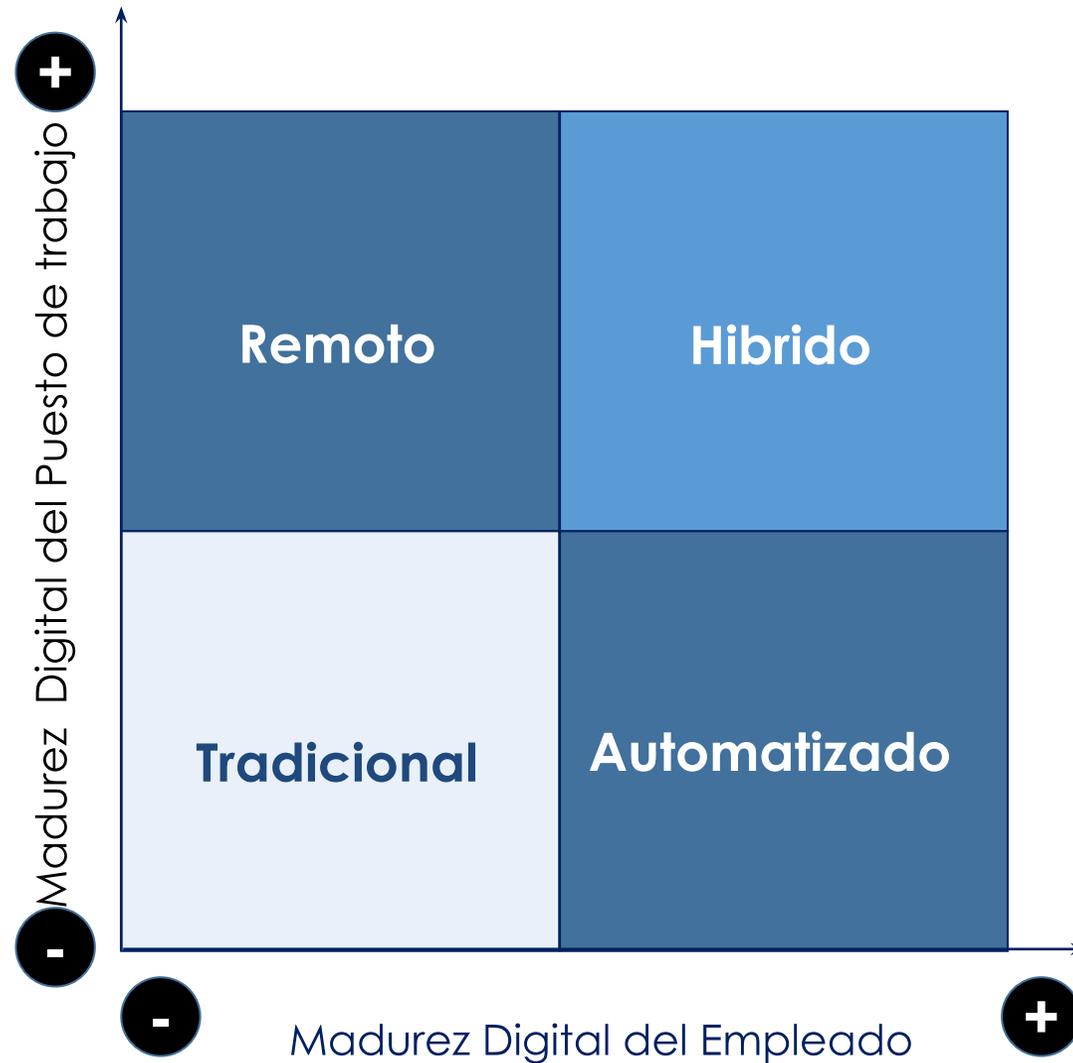


Movilidad (BYOD)

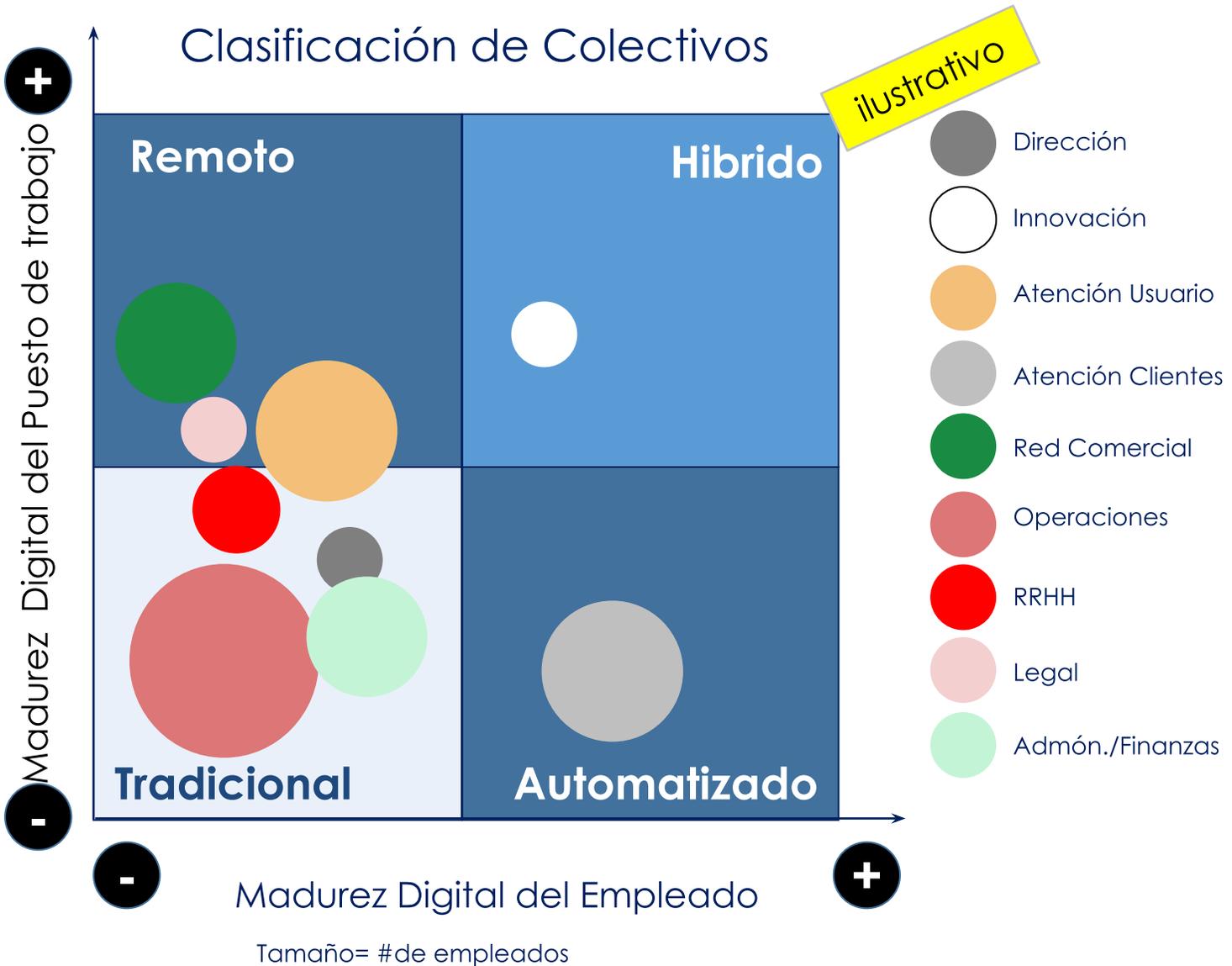
El nivel de madurez digital de los empleados es limitado, solo un 25% de las organizaciones esta integrando la automatización



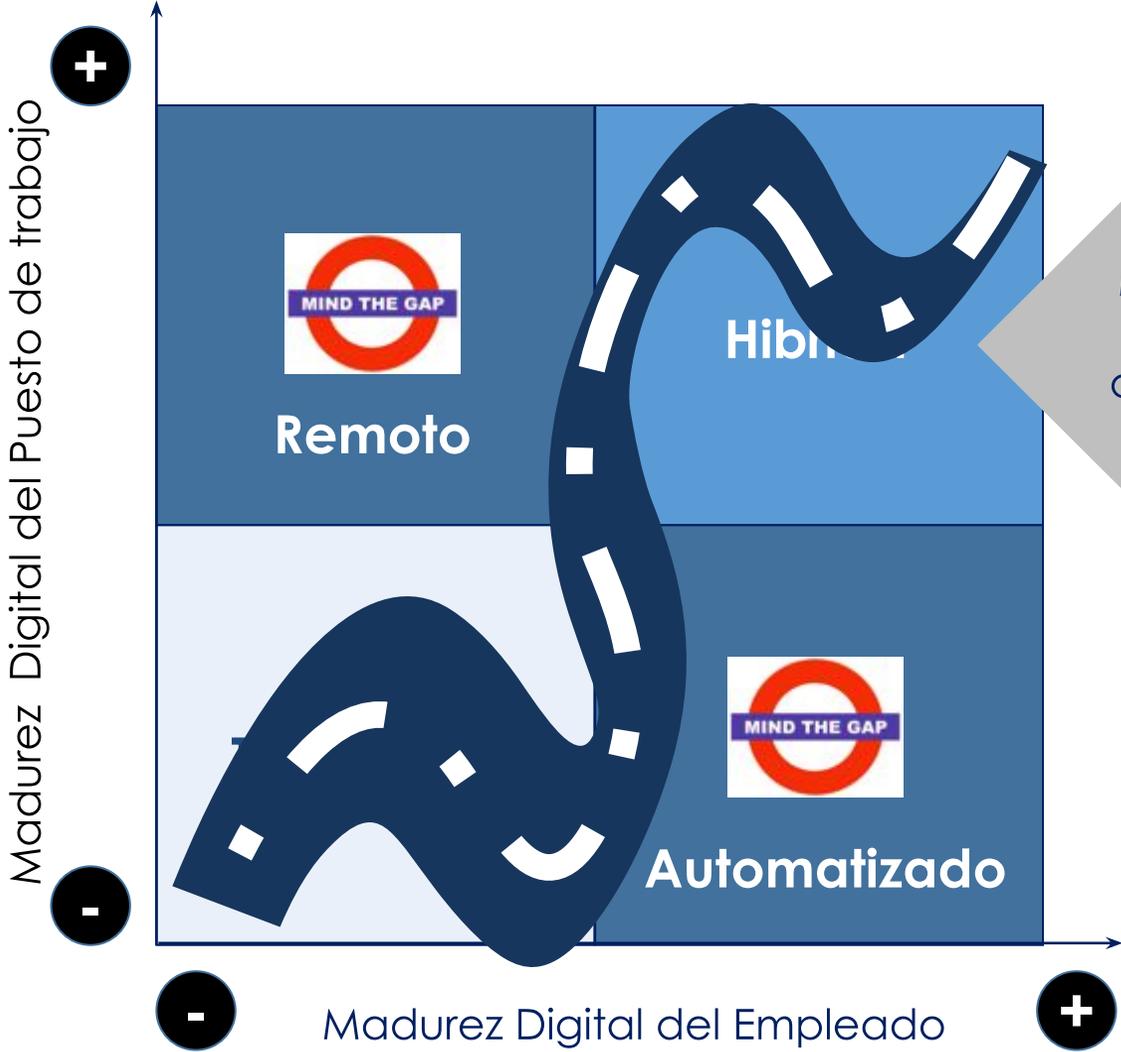
En los diferentes ámbitos de la administración pública y sus organizaciones existen diferentes entornos de trabajo



Para facilitar el desarrollo personal y conseguir la máxima productividad tienen que convivir los diferentes entornos



El modelo híbrido es el que demuestra mayor capacidad de adaptación y potencial de desarrollo de los empleados



Modelo de mayor potencial de desarrollo personal

Trabajo por proyecto

- Colaboración
- Transparencia
- Compartir info.
- Ayuda mutua
- Diversidad

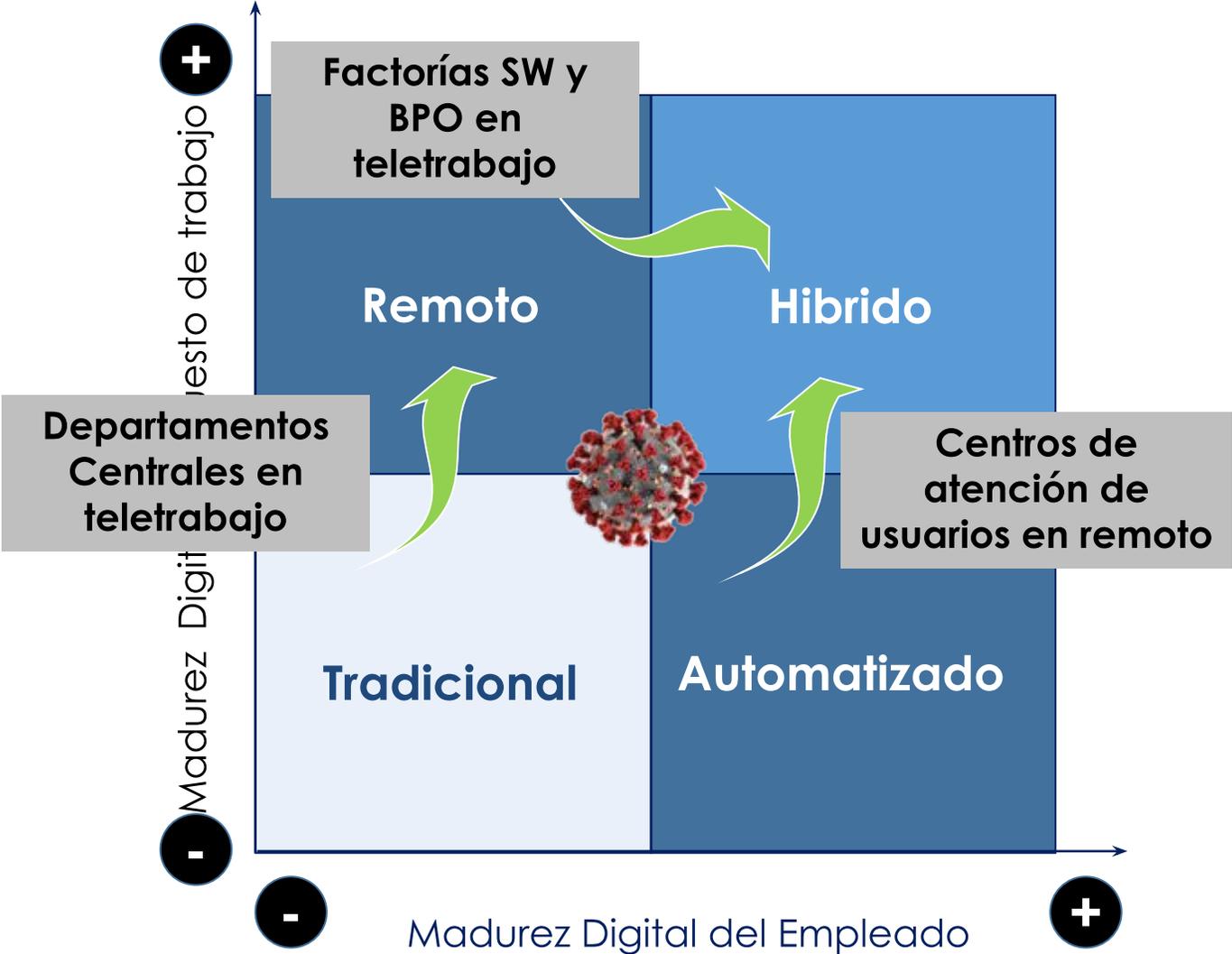
Alto rendimiento

- Compromiso
- Comunicación continua
- Feedback continuo
- Auto gestionado

Foco en el usuario

- Escuchar al usuario
- Colaborar con el usuario
- Flexibilidad

En la actual crisis hemos podido ver la dificultad de adaptación de alguno de estos entornos de trabajo



Los planes de vuelta post Covid-19 no deben ser café para todos”

Colectivos	% de empleados
Oportunidad de transformación	
Híbridos	5%
Remotos	15%
Automatizados	20%
Tradicionales	60%

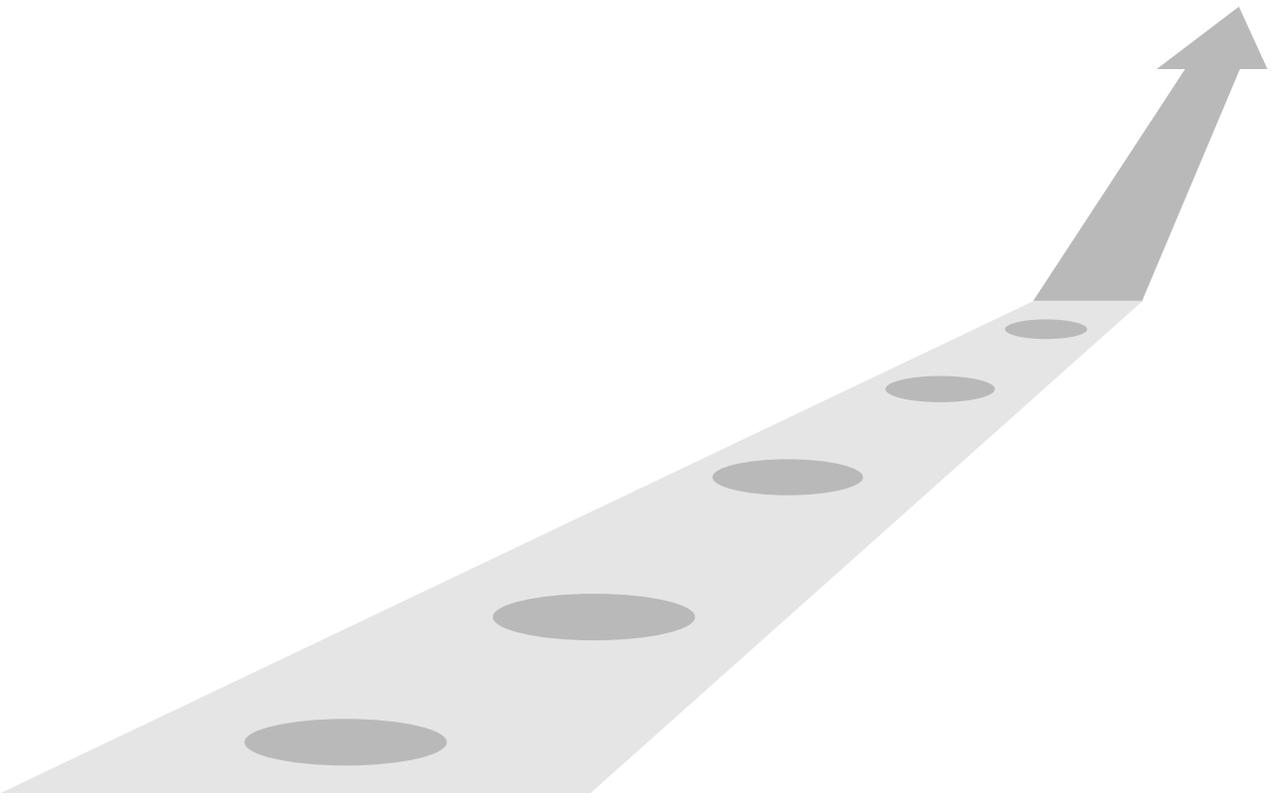
ilustrativo

¿Por que es importante hacer estos planes de vuelta al entorno de trabajo de forma personalizada para los diferentes colectivos?

Personalizar los planes de adopción y adaptar las inversiones y niveles de esfuerzo a cada grupo es necesario por que:

- Cada grupo tiene diferentes retos y necesidades de cambio ya sean tecnológicas, organizativas, operativas, de relación o culturales
- Cada grupo tiene diferentes capacidades y ritmo de transformación
- El plan de adopción que se diseñe debe ser inclusivo y no dejar a nadie fuera
- Los recursos son limitados y deben priorizarse en función de la criticidad de cada colectivo

En el entorno post Covid-19, el itinerario de *vuelta* para cada colectivo requiere analizar 5 aspectos clave



El primero es la tecnología

1. Requerimientos funcionales de la plataforma tecnológica (digital workplace/automatización) y su modelo de gobierno
2. Infraestructura y herramientas; Hardware y dispositivos de usuario final, (incluidos redes de comunicación, dispositivos móviles, dispositivos BYOD) en la oficina y en casa
3. Disponibilidad de los servicios de soporte a usuario final, incluidos kioscos de autoayuda/autoservicio
4. Plan de migración y transición de aplicaciones y datos
5. Plan de ejecución técnica y selección del socio/s tecnológico.

Tecnología

Planificación y ejecución técnica



El segundo son las personas

1. Impulsar medidas que generen confianza (salud física, bienestar mental, compromiso, igualdad de oportunidades...)
2. Establecer diferentes perfiles de usuario entre los diferentes colectivos
3. Adaptar la distribución de espacios físicos y asegurar la disponibilidad de equipos y medios de protección (medición automática de temperatura, control de distancia social, test...)
4. Explicitar el plan de gestión del cambio; programas de capacitación (especialmente digital), claridad y transparencia en la comunicación, incentivar la colaboración

Empleados

Confianza e igualdad de oportunidades



El tercero son los procesos

1. Revisar los modelos de gestión y liderazgo
2. Adaptar los procesos de comunicación, colaboración y conexión afectados
3. Adaptar funciones, roles y responsabilidades de los colectivos involucrados
4. Diseñar las estructuras de gobierno y control para monitorizar e impulsar el nivel de adopción

Procesos y Gobierno
Alineamiento sistémico
y acompañamiento



El cuarto son los Partners

1. Mayor transparencia y flexibilidad en el modelo de relación y gobierno
2. Adaptación de contratos: modelos de delivery, acuerdos de nivel de servicios, gestión de desplazamientos...
3. Evaluar niveles de cumplimiento
4. Rediseñar planes de contingencia,
5. Reforzar procesos de seguridad y protección de datos

Partners

Reforzamiento de la relación. Aumento de transparencia y resiliencia



El quinto son los Usuarios

1. Revisar los modelos de relación para aumentar el número de interacciones y reforzar la experiencia y nivel de satisfacción de los usuarios:
 - omnicanal, (presencial, online, mensajes, teléfono, video, rrs)
 - con procesos fluidos de descubrimiento, prueba y compra (autoservicio, todo a un click ...)
 - aumentada (información adicional para descubrir, comparar y decidir)
 - e inmediato (pago instantáneo, entrega el mismo día,,)
2. Desplegar herramientas analíticas para facilitar la identificación y conocer las necesidades y preferencias del cliente y, en última instancia, segmentar y personalizar la oferta

Usuarios

Mejorar la experiencia de Usuario y su nivel de satisfacción



Segmentación, clasificación y definición del *plan de vuelta* post Covid-19 de los diferentes colectivos

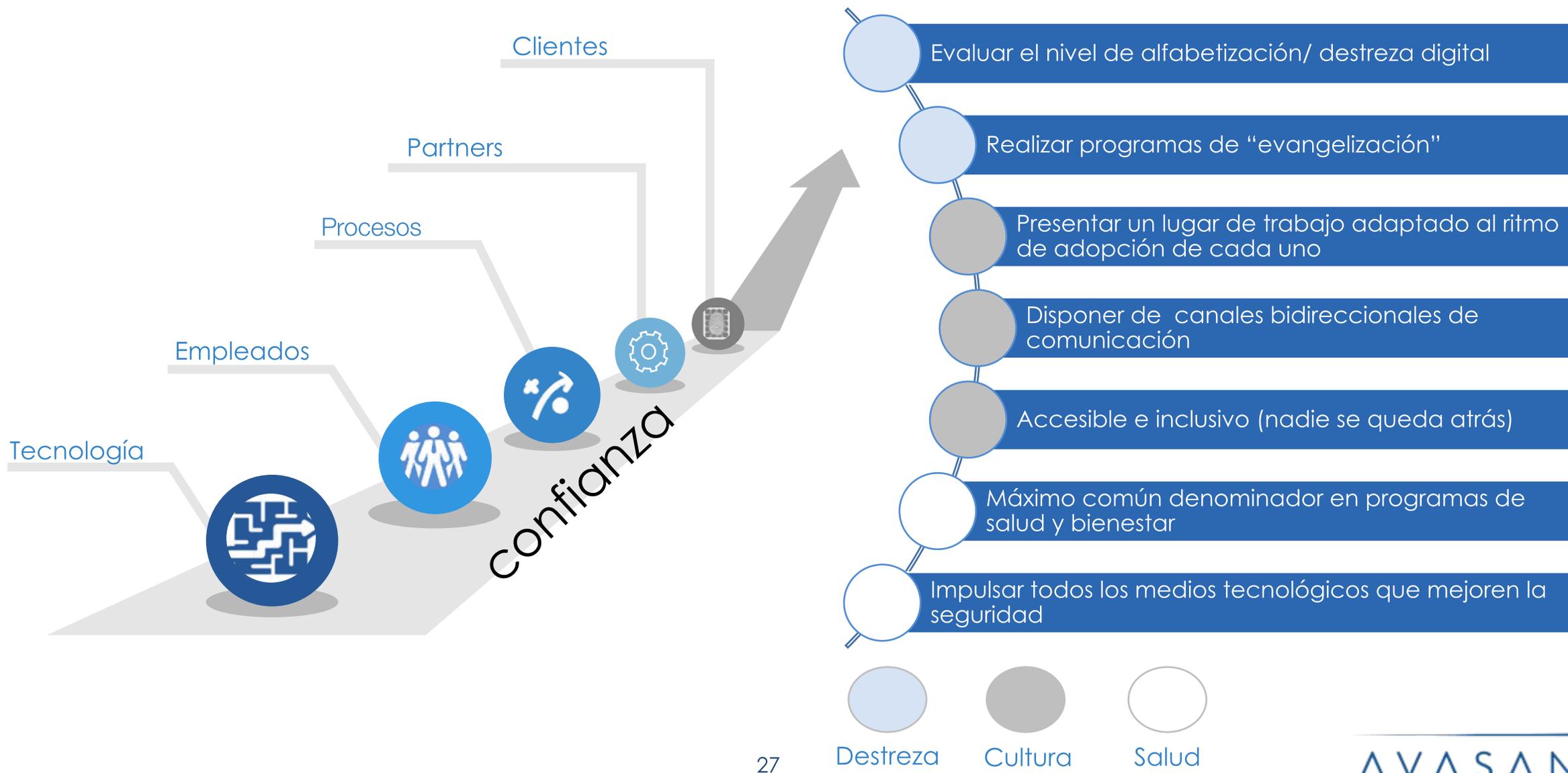
Ámbitos de Oportunidad post Covid-19

Colectivos	% de empleados	Tecnología	Organización	Operaciones	Partners	Usuarios
Oportunidad de transformación						
Híbridos	5%					
Remotos	15%					
Automatizados	20%					
Tradicionales	60%					

ilustrativo



El éxito de su adopción esta en crear un clima de confianza en la organización





Gracias!

Jesus.garre@avasant.com

AVASANT



Empowering Beyond

Jesús Garre
Managing Partner
jesus.garre@avasant.com

GET CONNECTED

www.Avasant.com