

# 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](mailto:Jesus.garre@avasant.com)**

FORUM  
RRHH  
SECTOR PÚBLICO

# ¿Quiénes somos?



**Avasant  
IT & Outsourcing  
Advisory Services**

**Avasant  
Benchmarking &  
Research**

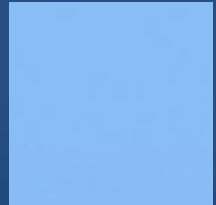
**Avasant  
Independent  
Verification &  
Validation  
Services**

**Avasant  
Foundation**

“Data Driven”

Independencia

Responsabilidad

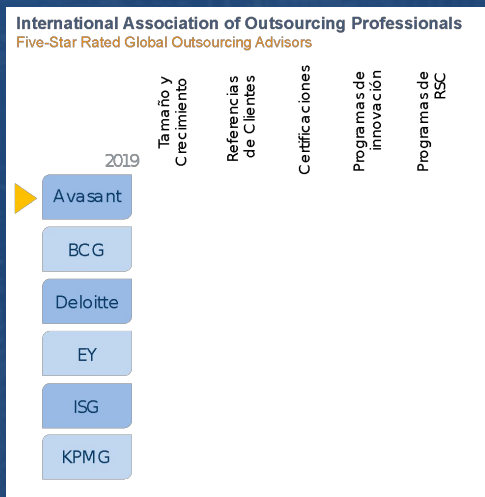


**500+**

Proveedores  
TIC



**50+**  
Países



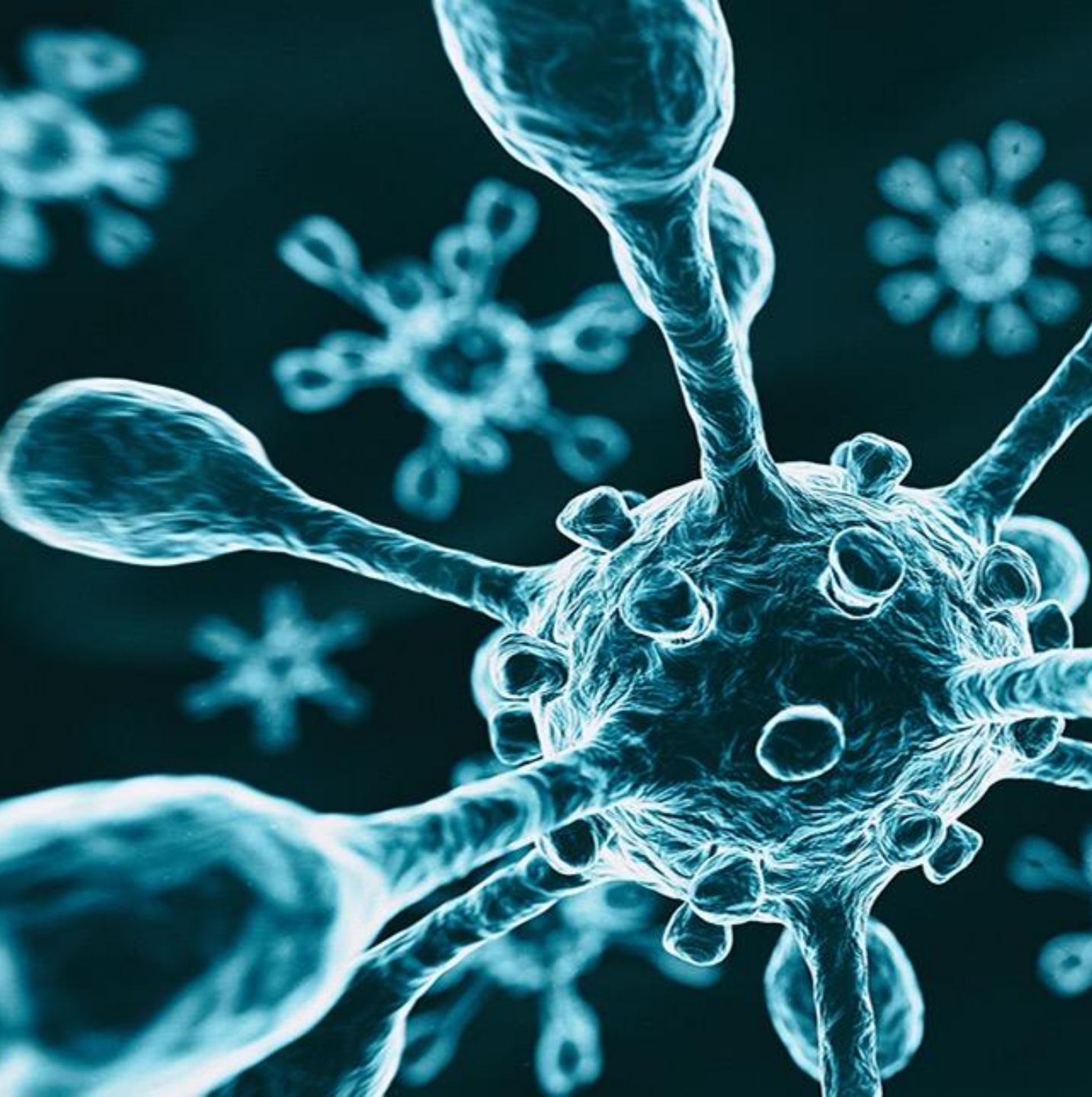
## Reconocimientos

2009 - 2019

The Global Impact  
Sourcing Award  
2019

2014 - 2018

Leadership  
Award 2018

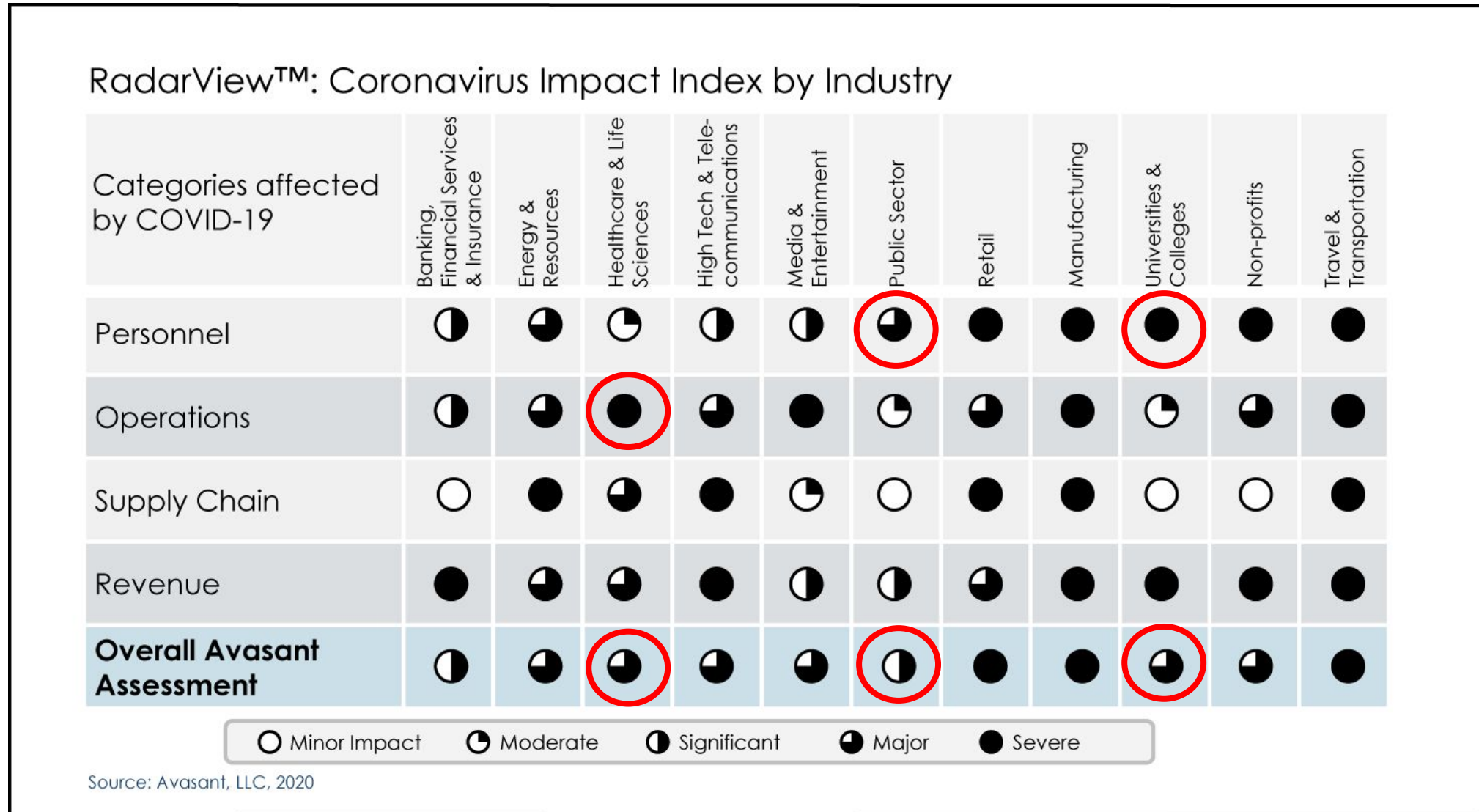


# En marzo de 2020 el evento que nadie esperaba; COVID-19

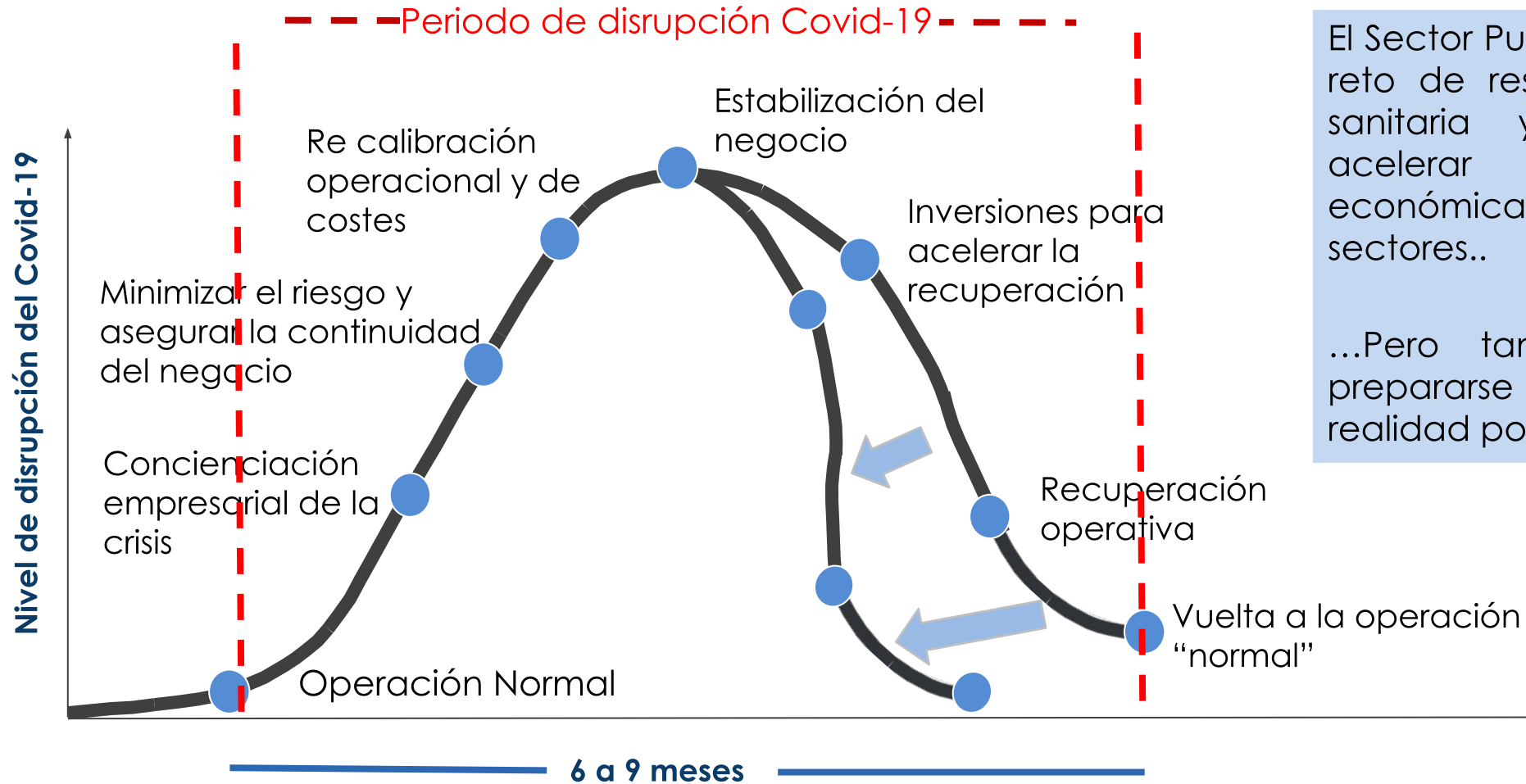
Crisis única, nunca antes vista por el mundo moderno, interconectado e interdependiente, que es SECULAR, OMNIPRESENTE en su impacto

- 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...

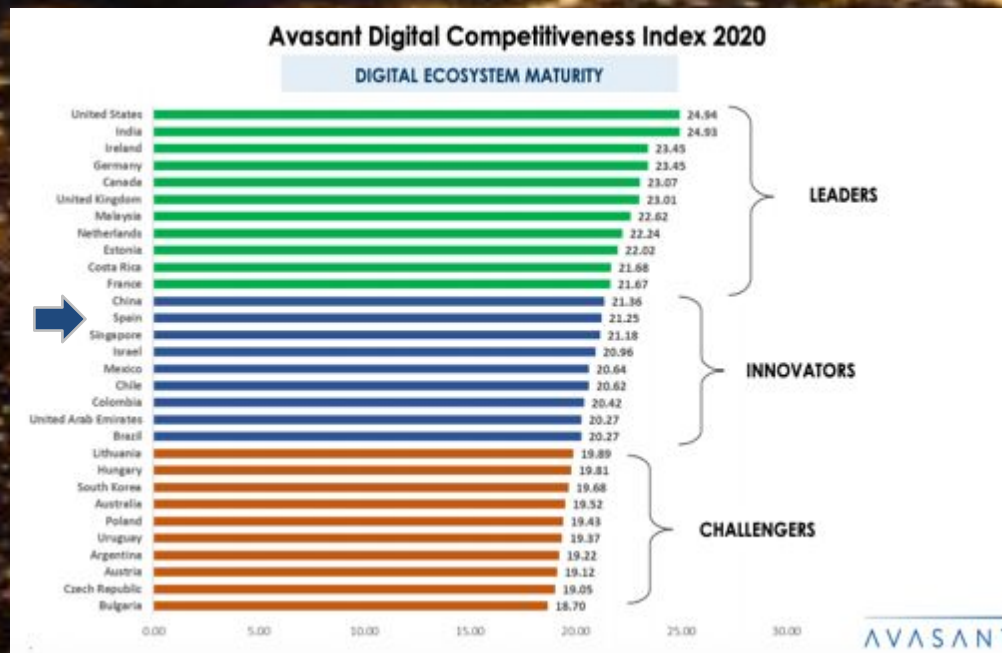
zoom

NETFLIX





Invierte



#35 infra

#35 adopción

#27 cultura

#35 info

TIC  
8%  
350.000

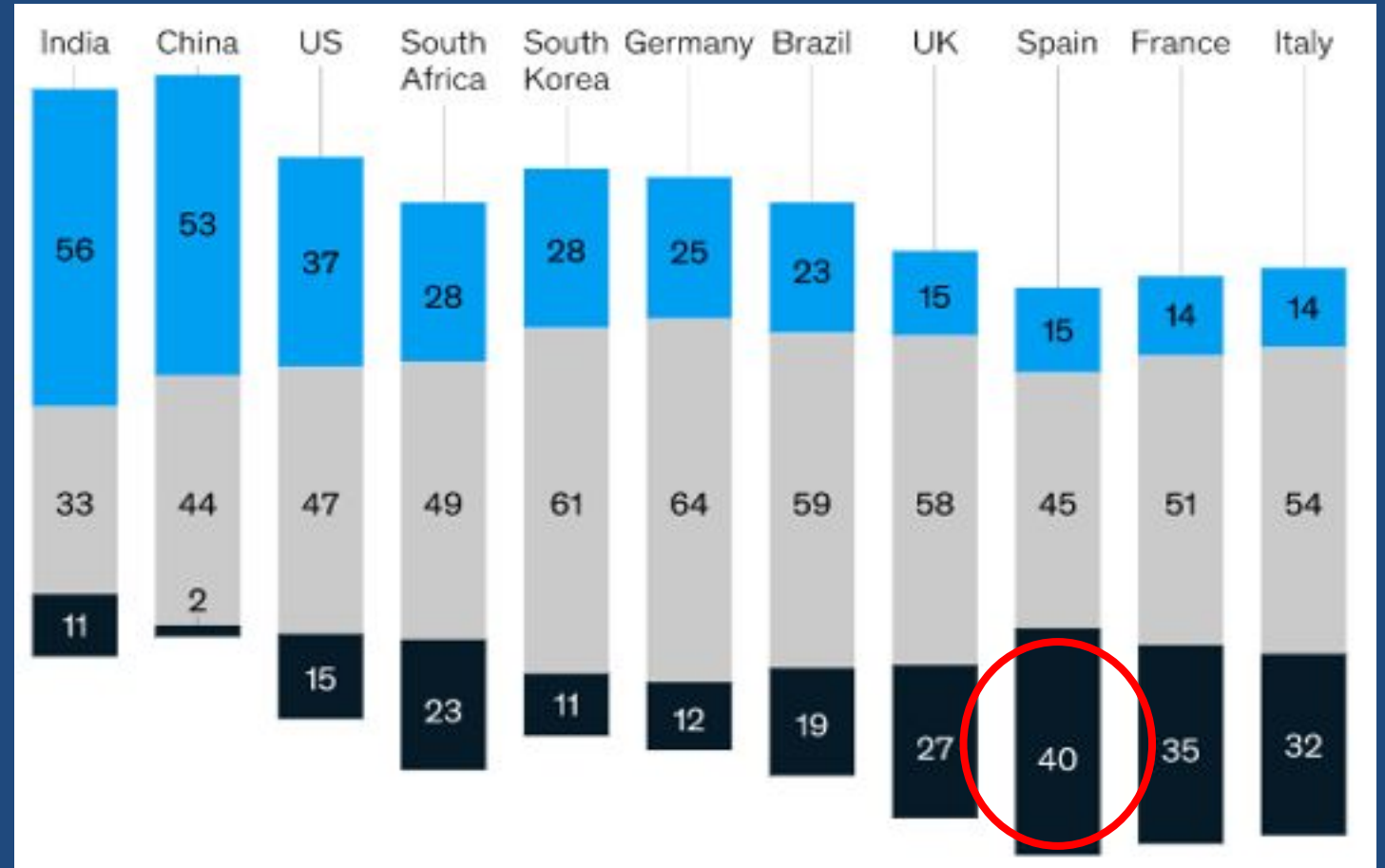


# El nivel de confianza de los ciudadanos españoles en la recuperación de nuestro país es especialmente baja

**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

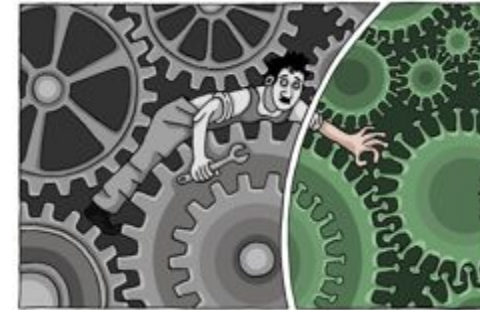
Hasta la crisis, las organizaciones estaban centradas en dos tipos de iniciativas “digitales” relacionadas con el desarrollo de sus empleados

## Digital Workplace



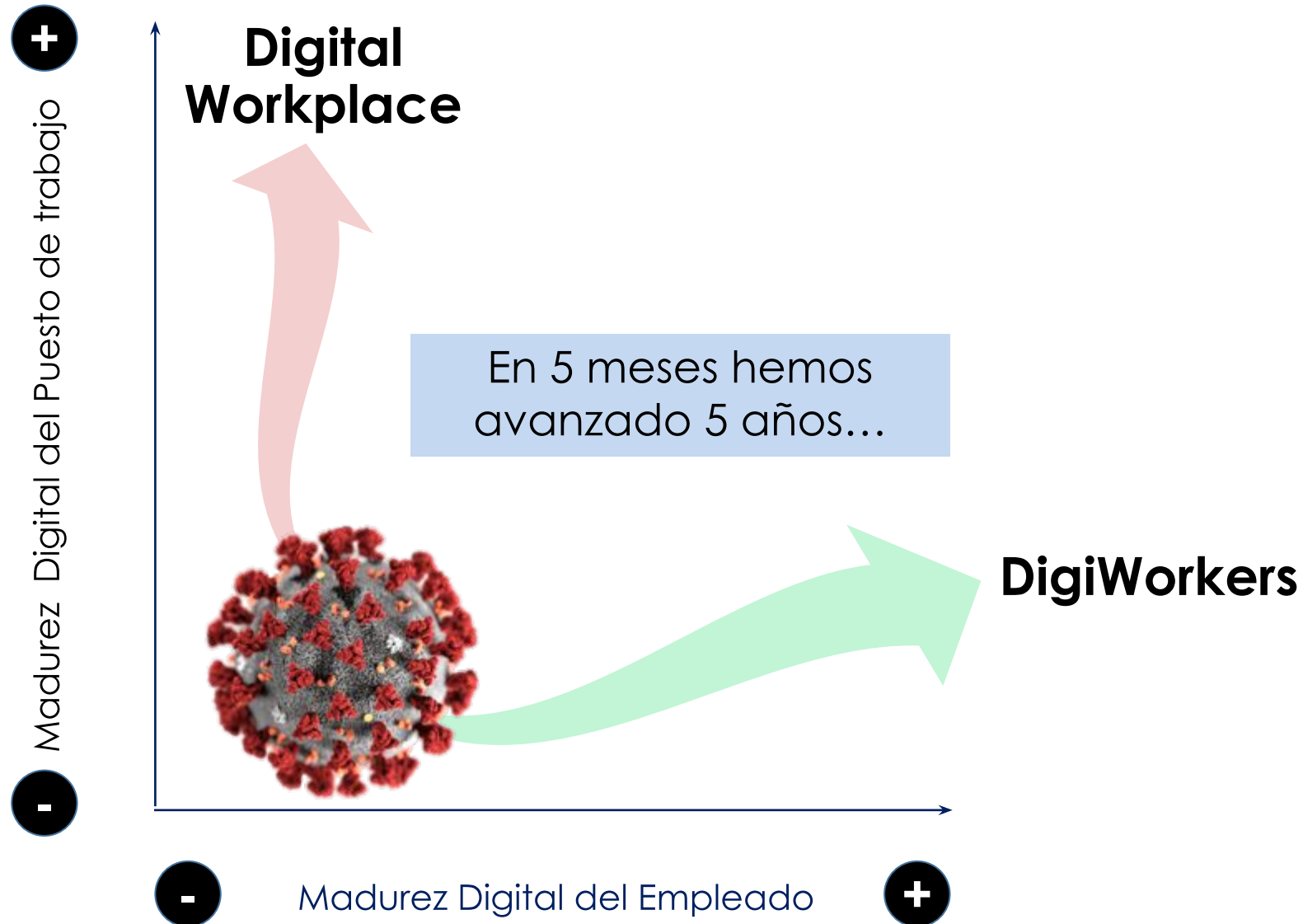
Son aquellas plataformas tecnológicas que ayudan a la fuerza laboral de la empresa a **colaborar, comunicarse y conectarse** desde **cualquier lugar, en cualquier momento**, utilizando **cualquier dispositivo**, en un entorno **seguro**..

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

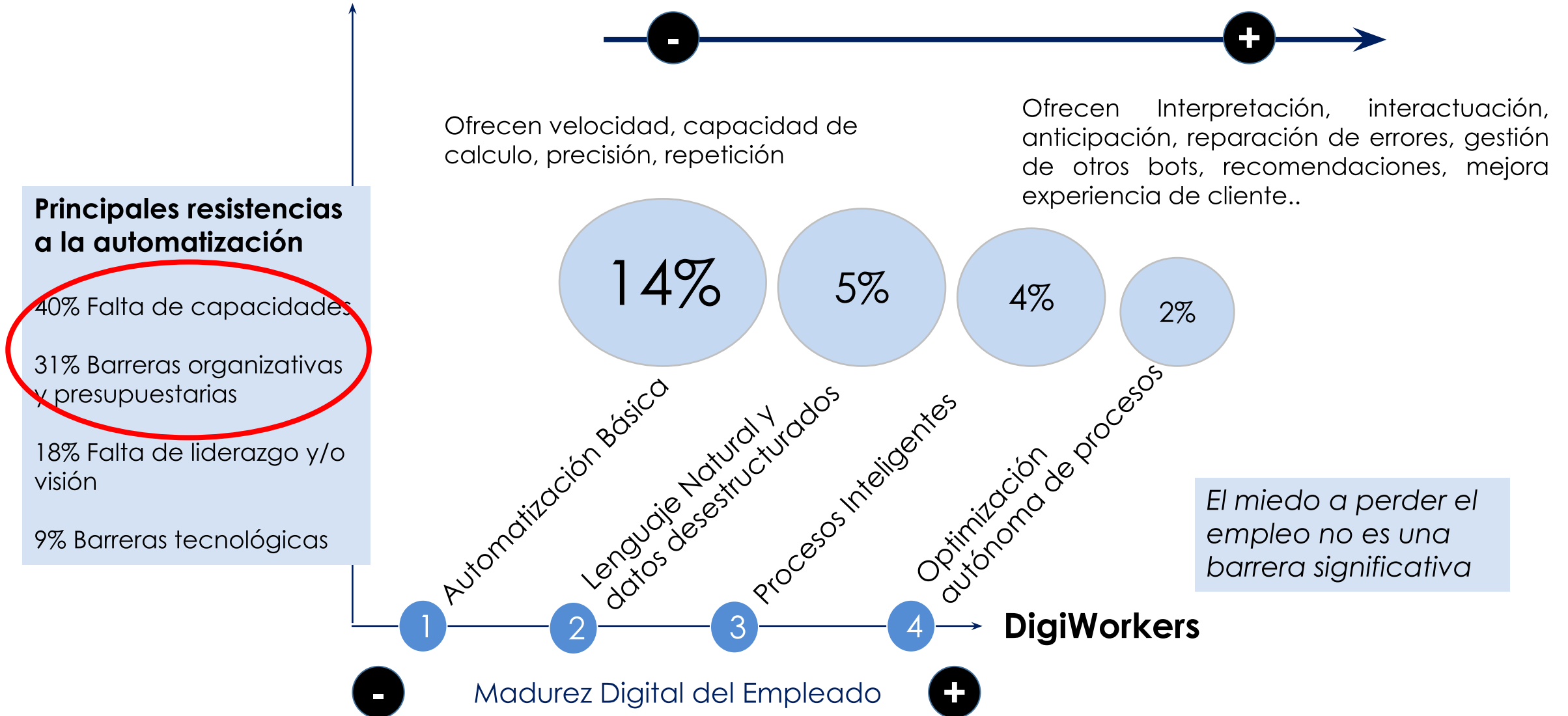


Workplace-as-a-service

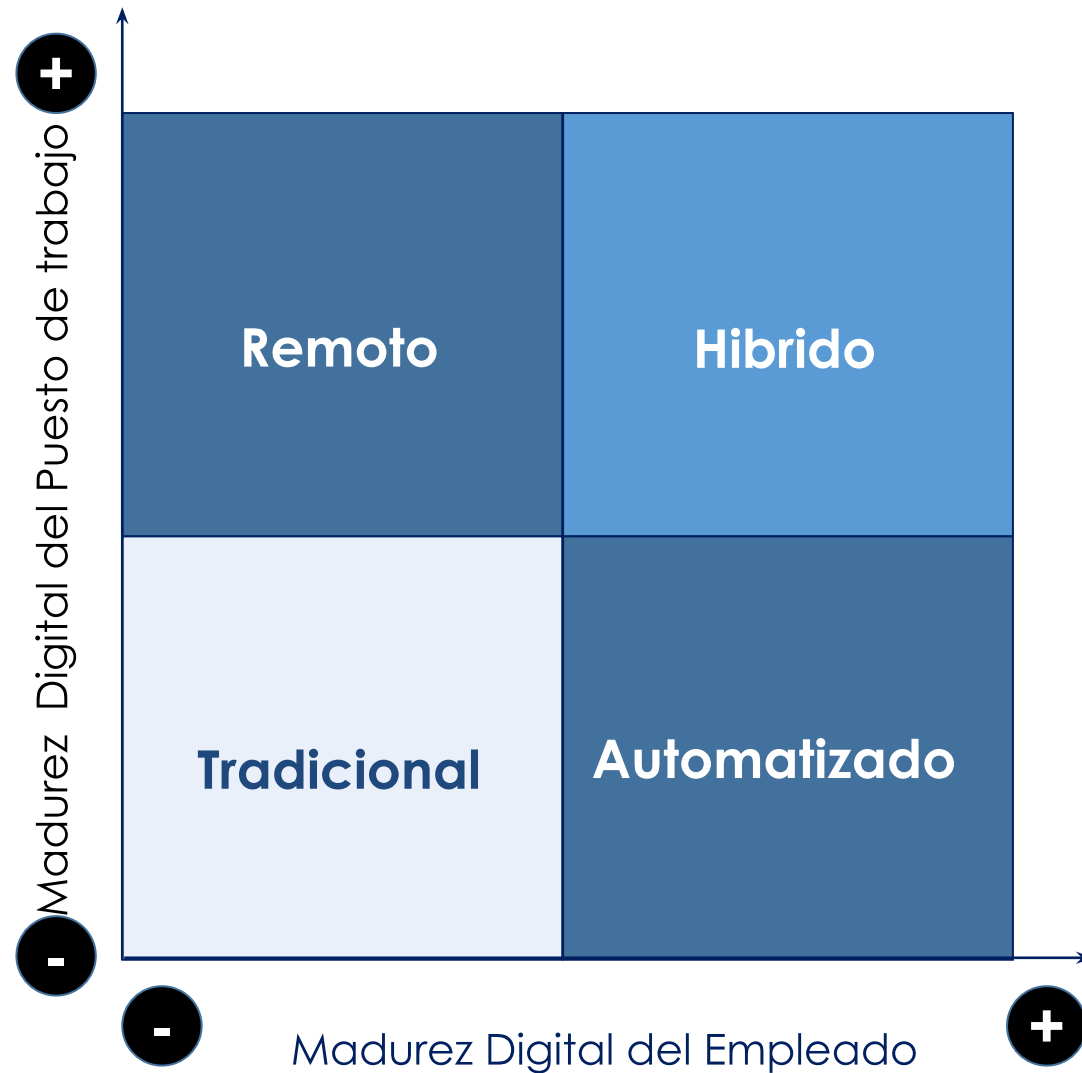


Movilidad (BYOD)

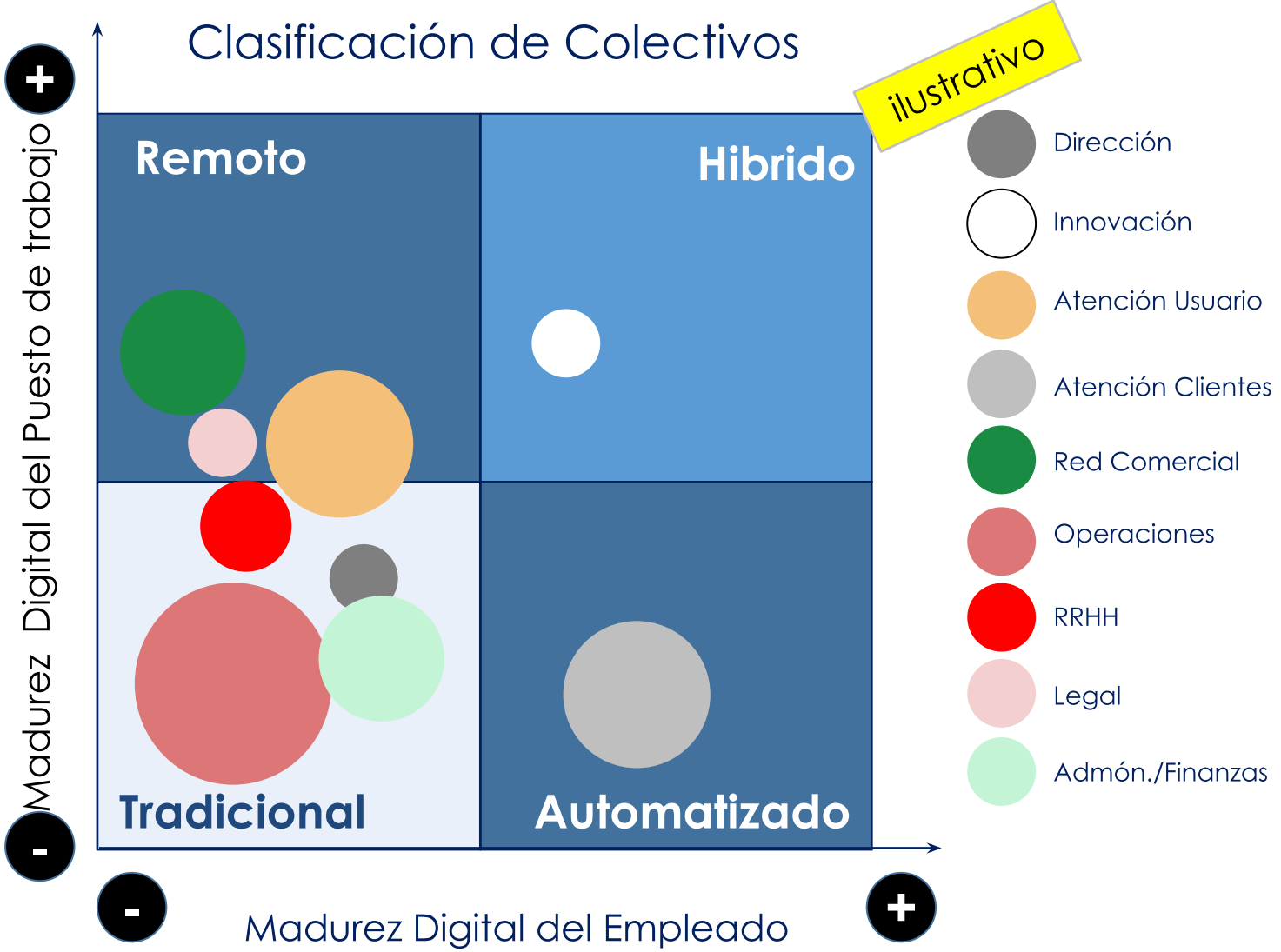
# El nivel de madurez digital de los empleados es limitado, solo un 25% de las organizaciones esta integrando la automatización



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

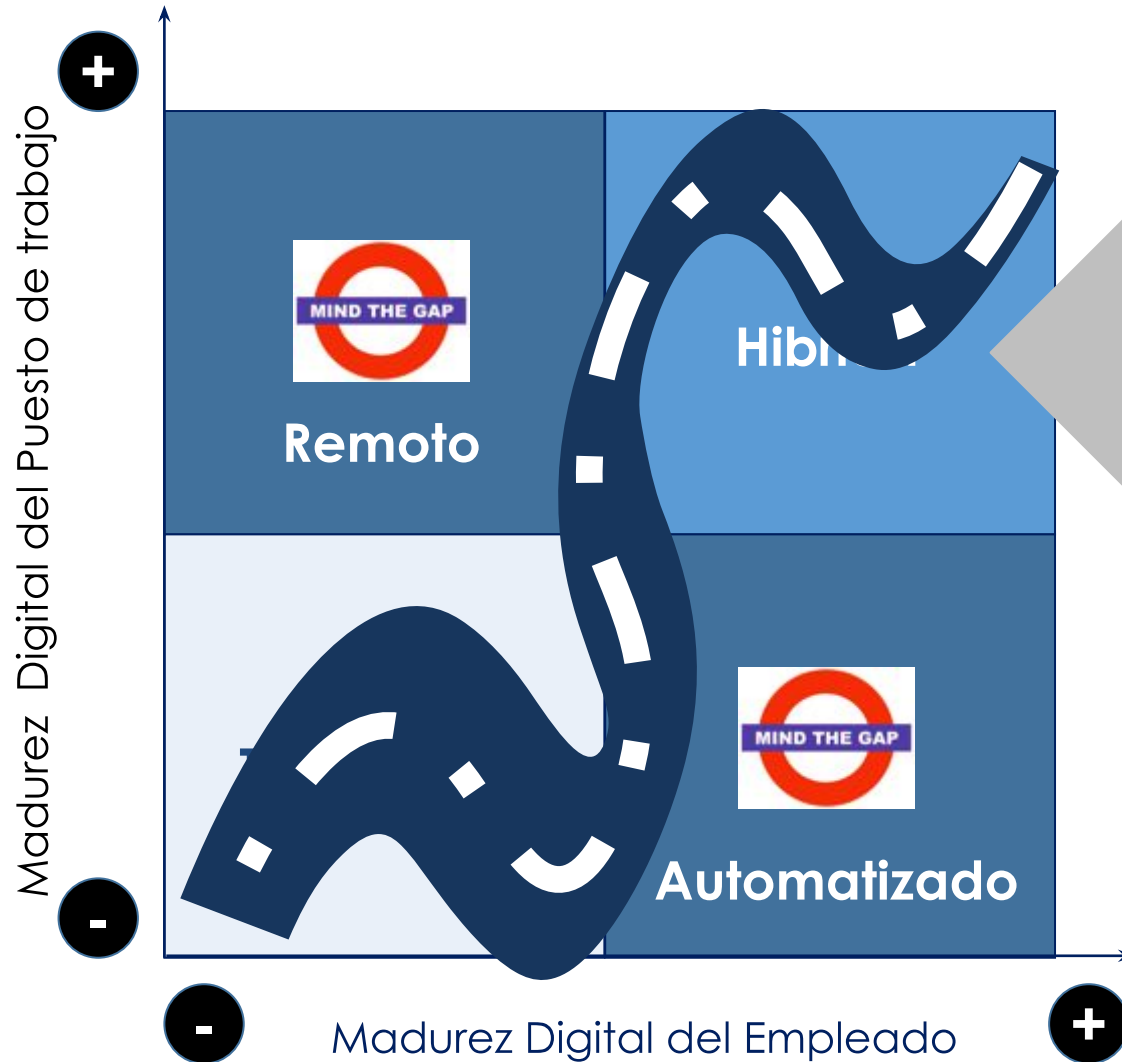


# Para facilitar el desarrollo personal y conseguir la máxima productividad tienen que convivir los diferentes entornos





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

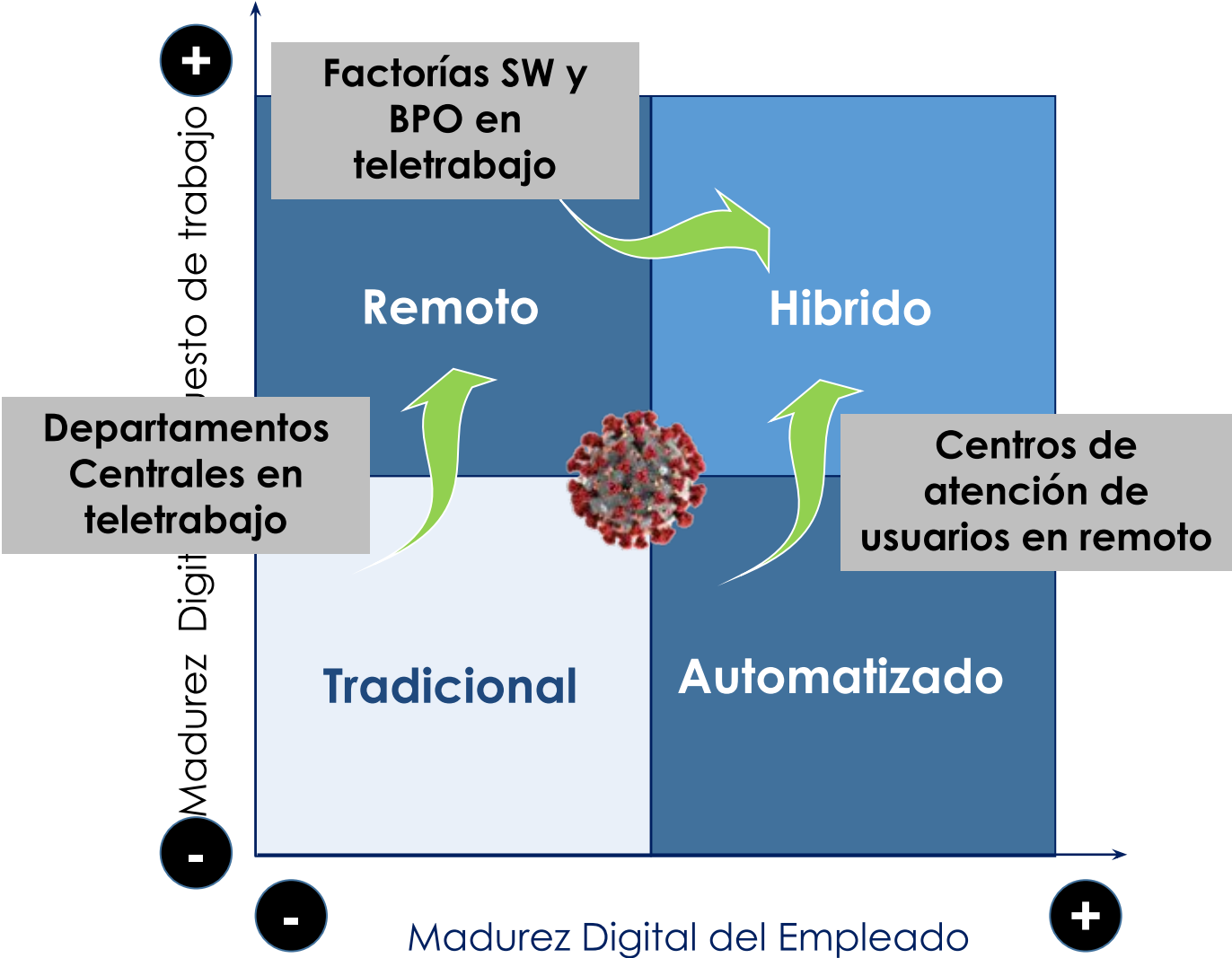
### Alto rendimiento

- 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
<b>Oportunidad de transformación</b>	
Híbridos	5%
Remotos	15%
Automatizados	20%
Tradicionales	60%

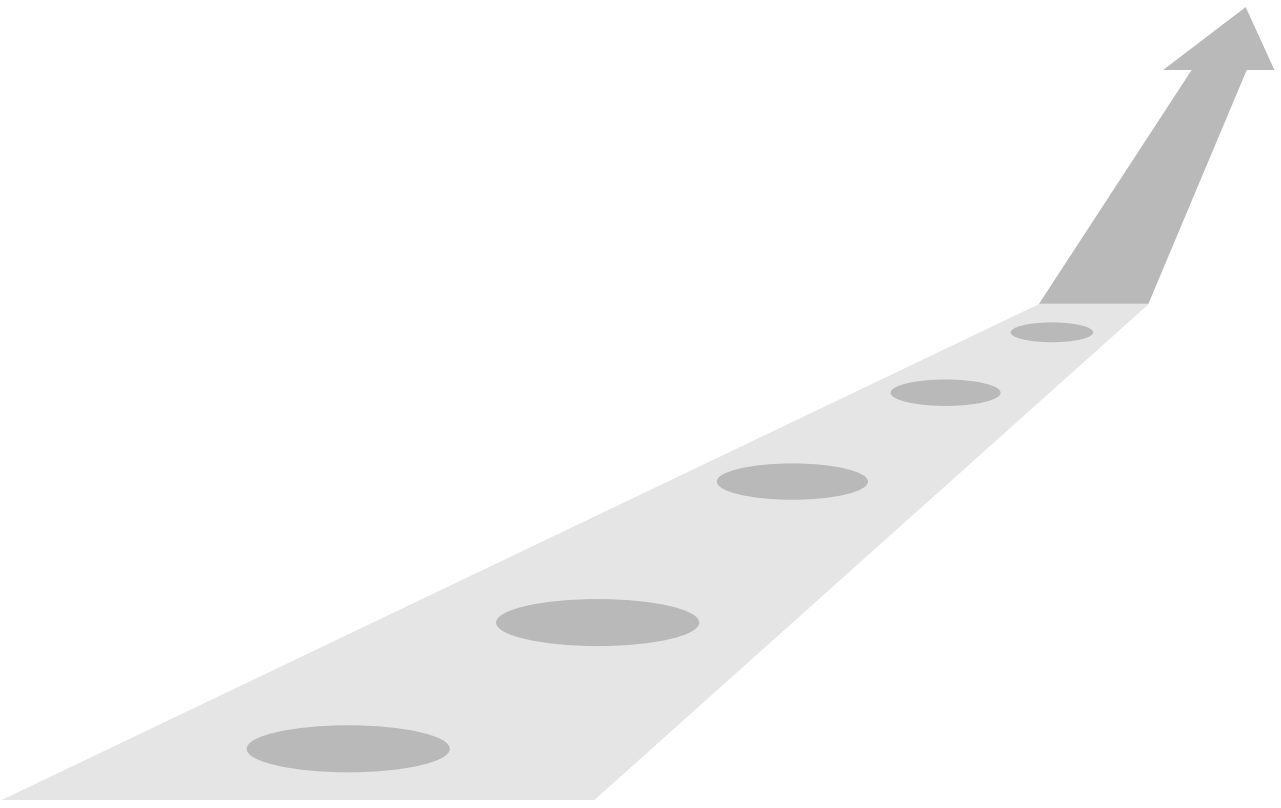
ilustrativo

**¿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



# 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, rss)
  - 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

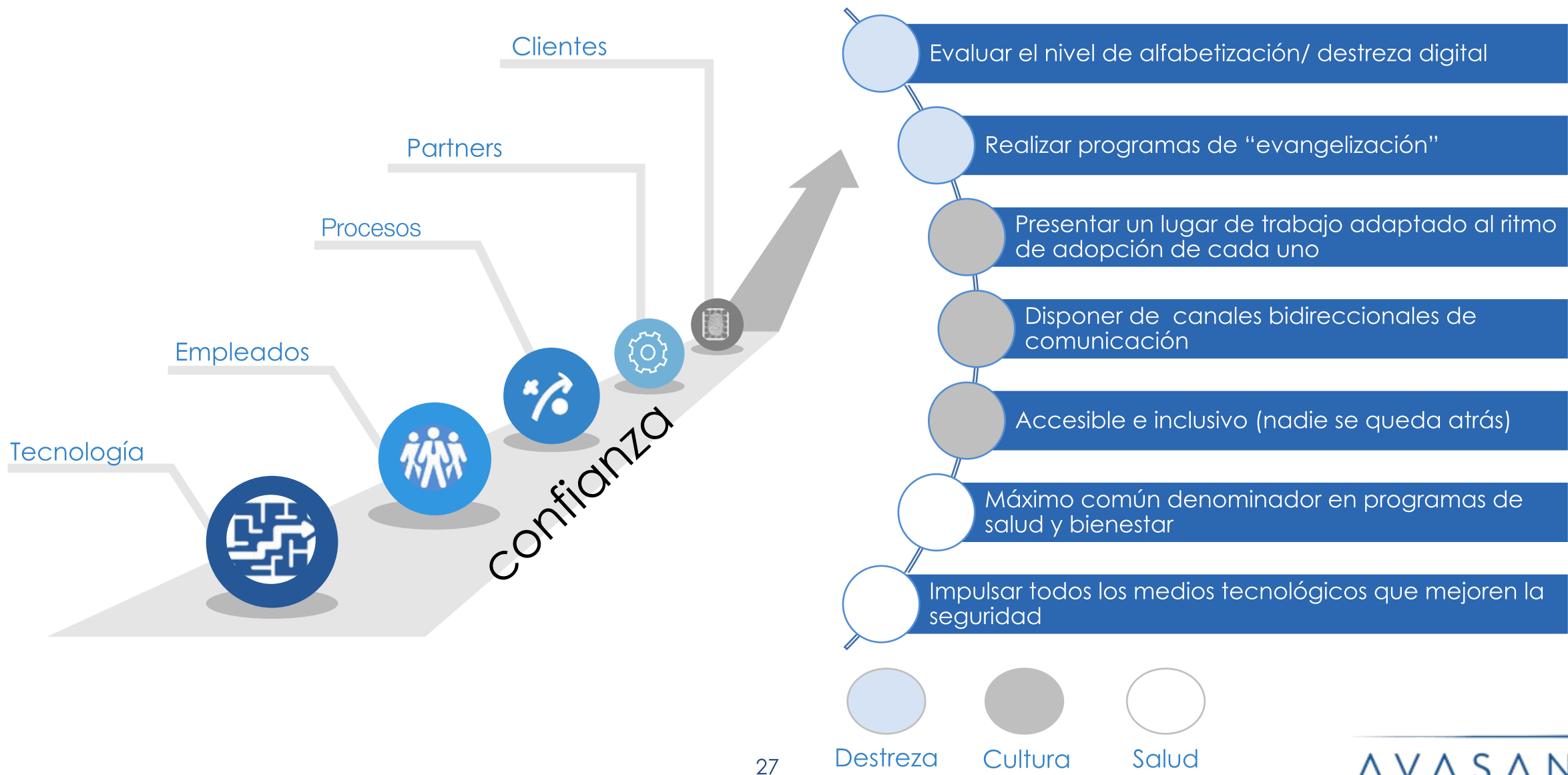
## Ámbitos de Oportunidad post Covid-19

Colectivos	% de empleados	Tecnología	Organización	Operaciones	Partners	Usuarios
<b>Oportunidad de transformación</b>						
Híbridos	5%					
Remotos	15%					
Automatizados	20%					
Tradicional	60%					

ilustrativo



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





**Gracias!**

**[Jesus.garre@avasant.com](mailto:Jesus.garre@avasant.com)**

# AVASANT



Empowering Beyond

Jesús Garre

Managing Partner

jesus.garre@avasant.com

GET CONNECTED



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