

Entornos laborales exitosos post COVID-19

Autor: Rocío Álvarez, Psicóloga Organizacional y Health Coach, egresada UDLAP

La pandemia que estamos enfrentando es una crisis global que ha repercutido de muchas formas nuestra sociedad, incluyendo nuevos modelos de negocio y de trabajo. La transformación digital ya no es una opción, el mercado demanda una innovación en la estructura comercial; muchas empresas han modificado sus servicios para recuperar su rentabilidad. También implementaron esquemas de trabajo flexibles, combinando el trabajo en casa y oficina, modalidad que muchas empresas consideran mantener en el regreso a la “nueva normalidad”.

Esto trae como consecuencia desafíos en la gestión del clima laboral con rediseño de los procesos organizacionales, desarrollar nuevas competencias en sus líderes, entender los nuevos comportamientos de sus clientes y sobre todo, lograr la mayor productividad trabajando bajo este esquema flexible, beneficiando a la empresa y a sus colaboradores.

¿Qué hemos aprendido del trabajo en casa?

Lo primero es que este encierro no es voluntario, no tenemos opción de salir, esto provoca estrés, miedo, incertidumbre, ansiedad, entre otras cosas. La realidad que enfrenta cada persona es distinta, no es lo mismo un soltero, una pareja sin hijos o los padres que deben conectarse al trabajo y a clases de la escuela simultáneamente. Nuestra familia ahora nos observa y escucha mientras interactuamos en las juntas virtuales de trabajo, conocen cómo nos comportamos en el ambiente laboral. Compartimos mayor intimidad, nos vemos desde nuestra casa y nos hemos vuelto más tolerantes, no pasa nada si algún miembro de la familia interrumpe durante la sesión. La comunicación ha mejorado, tenemos más reuniones en menos tiempo; se han roto viejos paradigmas en la manera de hacer negocios, ahora podemos concretar transacciones en línea exitosamente.

Ante estos desafíos, el área de Capital Humano adquiere una mayor relevancia en la estrategia de la organización. Ellos diseñaron e implementaron la manera de enviar a todos los colaboradores a sus casas ante el inicio de la pandemia, ahora son los responsables de reincorporarlos exitosamente a sus actividades en la oficina.

¿Qué responsabilidades tiene Capital Humano en esta estrategia de gestión exitosa?

- Definir un plan de retorno adecuado a las necesidades específicas de la empresa.
- Proporcionar las herramientas necesarias para garantizar la productividad en los equipos.
- Gestionar la salud emocional y mental de los colaboradores.
- Reinventar las funciones de puesto.

- Regular las nuevas formas de trabajo: horarios, condiciones, indicadores de medición de desempeño, retroalimentación a distancia.
- Diseñar un plan de capacitación constante que incluya medidas de salud y seguridad, aplicando los protocolos marcados por el IMSS y la STPS.
- Contar con una estrategia de comunicación donde se informen estos cambios, cómo será el regreso a las oficinas, informar sobre casos de enfermos o decesos por COVID-19 (si es que aplica).
- Aplicar los lineamientos de la NOM035-STPS.

Otro aspecto fundamental en la gestión de este entorno, es desarrollar nuevas competencias que los líderes requieren para enfrentar estos desafíos. Empezando por eliminar creencias anteriores, como pensar que sólo se puede gestionar a los colaboradores si están presentes en la oficina, ahora debemos desarrollar modelos de dirección a distancia. Ellos deben ser capaces de autogestionarse y responder con rapidez ante la demanda de información y toma de decisiones. Otra habilidad estratégica es desarrollar la cercanía; a pesar de la tecnología, debe sobresalir el trato personal con sus equipos. También es válido mostrar vulnerabilidad, si algo aprendimos en esta pandemia, es que nadie es invencible y podemos mostrar nuestras emociones sin temor a ser juzgados.

Desde mi perspectiva, la competencia fundamental, es el liderazgo centrado en el bienestar y, tomando como base todas las medidas sanitarias e implementándolas, me refiero, más bien, al bienestar entendido como la salud física, emocional y mental de los colaboradores. Tiene que ver con un interés genuino por parte del líder para ENTENDER y ATENDER las necesidades de su gente, desde esta figura integral.

El enfoque y la visión en un entorno organizacional basado en el bienestar de sus colaboradores, favorecerá el alcance de los objetivos de la empresa, engrosando la rentabilidad y optimizando la salud física, emocional y mental de toda su gente. La crisis del COVID-19 terminará y seguramente nos quedaremos con muchas lecciones aprendidas; sin embargo, lo que siempre recordarán tus colaboradores será cómo los trataste en esta crisis.

Acerca del autor: Mtra. Rocío Álvarez Bauza, Psicóloga Organizacional & Health Coach, con más de 15 años orientada a la consultoría organizacional. Fundadora de “R|A Woman Training & Health”, se desempeñó como Directora Regional de Great Place to Work® Institute México por 11 años. Maestra en Psicología Organizacional, Licenciada en Comunicación y Licenciada en Teatro, por la Universidad de las Américas Puebla. Health Coach Certificado por “Institute for Integrative Nutrition”. Especialista en bienestar corporativo, transformación de culturas organizacionales, desarrollo integral de las mujeres y experta en la aplicación e implementación de la NOM-035- STPS

Tags: entornos laborales, nuevos modelos de negocio, modelos de trabajo, nueva normalidad, entorno organizacional, liderazgo, bienestar, reinventarse, covid, cambios organizacionales, home office