

Contexto:



Compasión:

- Entender los impactos físicos y mentales que han ocurrido en las personas y en sus familias
- Considerar los impactos de la transición de regresar al espacio físico considerando los diferentes modelos de trabajo
- Alinear los planes de la organización con sus valores



Capacidad:

- Identificar qué acciones han sido productivas e innovadoras para incorporarlas a esta nueva normalidad
- Planificar una fuerza laboral que permita optimizar los recursos y explorar opciones para optimizar funciones
- Optimizar los modelos de reclutamiento
- Alinearse con las expectativas del cliente y dar a conocer los diferenciadores del negocio



Costos:

- El ahorro en costos experimentado en la actualidad no es sostenible a largo plazo y puede afectar al personal
- Explorar la aceleración en automatización de puestos y sus funciones
- Considerar de forma cuidadosa la optimización de costos



Conectividad:

- Los líderes de las organizaciones tiene un rol clave para mantener la conexión humana
- Participar a las personas en el diseño de la estrategia de cómo volver a los respectivos lugares de trabajo
- Aprovechar la tecnología y las herramientas de análisis de datos para tomar mejores y más rápidas decisiones
- Fortalecer las habilidades del personal para que logren atender a sus clientes de manera más efectiva



Conducta y cumplimiento:

- Cambios en el modelo operativo pueden verse reflejados en cambios en roles y planes de compensación
- Se debe cumplir la legislación relacionada al teletrabajo
- Implementar sistemas operativos que fomenten la agilidad y el monitoreo de los cambios

Regresando al trabajo Pasos hacia una nueva realidad

Debido a los cambios causados por el COVID-19, el regreso al espacio físico de trabajo presenta una oportunidad sin precedentes para mejorar el modelo operativo.



Priorización de los grupos

Planifique el retorno del personal al espacio físico de trabajo para mantener el distanciamiento social necesario (ejemplo: divida los equipos en grupos pequeños, aumente los días de teletrabajo)



Horarios

Defina horarios para distribuir al personal en áreas comunes (ejemplo: defina grupos y horarios para utilizar comedores, establezca horario de ingresos y salidas por grupos)



Salud y bienestar

Continúe estableciendo medidas para monitorizar el bienestar integral del personal tanto el que se encuentre en el espacio físico de trabajo como el que se está de manera remota



Trabajo efectivo

Defina cómo trabajarán los equipos para asegurar la interacción entre ellos (ejemplo: habilitar herramientas virtuales para todas las reuniones, establecer objetivos y fechas de cumplimiento, definir cantidad de miembros del equipo para reuniones presenciales)



Compromiso del personal

Mantenga el compromiso con el personal a través de comunicaciones en todos los niveles. Tomar en consideración el liderazgo, la cultura y los valores.



Sistemas y tecnología

Implemente una combinación de fuerza laboral presencial y otra remota. Importante fortalecer la gestión de la seguridad de la información y aumentar la capacidad tecnológica.



Políticas

Alinee y actualice las políticas de RRHH para que se adapten a las nuevas modalidades de trabajo. Se deben considerar temas como desempeño, beneficios, jornadas laborales, aspectos de viajes, etc.



Instalaciones

Remodele el espacio de trabajo considerando el volumen de la fuerza laboral en sitio.

Ajustes a aproximarse a la nueva normalidad

- Aumento en el volumen de personas en modalidad de teletrabajo
- La jornada de 8am a 5pm cambiará
- Modelos operativos van a continuar requiriendo ser ágiles y dinámicos
- La tecnología emergente continuará mejorando la modalidad de teletrabajo
- Las necesidades de bienes raíces cambiarán rápidamente
- Los líderes tendrán un rol más activos en la gestión de la salud mental y física y la conexión con el personal de la organización
- El teletrabajo modificará las estructuras organizacionales
- La salud ocupacional se deberá extender hasta los hogares de las personas colaboradoras
- Las personas se adaptarán a los cambios más rápido de lo pensado

Contáctenos

Luis Rivera
2201-4171
lgrivera@kpmg.com

Cristina Gutiérrez
2201-4130
cristinagutierrez@kpmg.com

Daniela Zeledón
2201-4114
dzeledon@kpmg.com