

3 desafíos para líderes de organizaciones por la COVID-19

Uno de los resultados interesantes que registró la reciente encuesta que realizó Olivia entre 150 ejecutivos en siete países de América Latina es el siguiente: el 66% de los ejecutivos no tienen conocimiento de los cambios de comportamiento que tendrá en sus propios colaboradores el *New Normal*.

Este indicador deja en evidencia una de las muchas oportunidades que deja la pandemia. Juntos, dirección y equipos de trabajo, pueden desafiar la “experiencia del empleado” y llevarla a “experiencias de personas” y eso en un ámbito 360°. Todo desde la experiencia de haber padecido juntos como personas una situación excepcional, como lo es una pandemia.

El desafío -no solo para las áreas de **Recursos Humanos** sino para los líderes de la organización- estará en saber adecuar sus propias dinámicas para hacerlo. La buena noticia es que la pandemia dejó más de una experiencia que puede servir como base en ese camino. Algunos ejemplos:

Comunicación: Hay organizaciones en donde la cultura del “mail” sigue siendo preponderante. La “relación” con sus equipos se basa en enviar mails y comunicaciones despersonalizadas. Los días de confinamiento enseñan otras prácticas para comunicarse; no solo para hacerlo más fácil e

inmediato sino para generar el “contacto” que las personas hoy necesitan más que nunca para coordinarse.

Operación: Los días de cuarentena evidencian que los tiempos de reacción cambiaron para toda la cadena de valor de una organización. No obstante, un número importante de empresas sigue impulsando la dinámica del trabajo “asíncrono”. Es decir, yo hago, tú revisas. Eso cuando los tiempos de cuarentena enseñaron que, en más de un caso, adaptarse a una dinámica de trabajo colaborativo “en línea” es posible. La fórmula pasó a “construyamos en conjunto”.

Liderazgo: Gerencias o jefaturas de áreas tratan, en muchos casos, de mantener la rutina de -lejos de sus equipos- seguir controlando “tiempos y presencia”. Tanto es así que ya han salido varias Apps de “control”. Su foco: el trabajo remoto. A quienes la implementan habría que recordarles que un nuevo paradigma de la Nueva Normalidad se basa justamente en el trabajo distribuido y por objetivos para generar valor.

Es apasionante imaginarse cómo sobre estas y otras experiencias, el ecosistema que es una organización puede reencontrarse sobre un denominador común que es la persona.

El dato

Olivia es una consultora argentina de procesos de cambio, que opera en 7 países de LATAM y que desde julio incursionó en el Perú.