

La nueva cultura organizacional a raíz del COVID-19

Por: Peter Yamakawa

Decano de **ESAN Graduate School of Business**

La propagación del **COVID-19** viene causando un impacto empresarial que rompe récords, tanto a nivel de ventas, precios de productos/servicios, cadena de suministros, etc. Ante ello, es necesario adelantarse a lo que vendrá a través de un cambio en la cultura organizacional. A continuación, algunas reflexiones.

Calibrar los procesos de la empresa con el trabajo remoto. Es probable que herramientas como el Blackboard, Slack, Trello, Skype o Zoom ya formen parte de su día a día. Si bien estas aplicaciones han permitido mantener, en mayor o menor medida, la productividad a la que estábamos acostumbrados, es necesario repensar nuestros procesos de trabajo. Ante la incertidumbre de saber cuándo desaparecerá el **COVID-19**, hay que asumir que nuestra forma de comunicarnos, coordinar y gestionar proyectos tiene que ir más allá de lo presencial. Esto amerita que seamos más flexibles y creativos para que todos los miembros del equipo cumplan sus metas en la medida que su entorno lo permita. Hay personas que tienen responsabilidad con niños, personas mayores o incluso mascotas en casa y que no pueden estar igual de concentrados que en una oficina. Ante ello, es pertinente personalizar horarios, establecer nuevos indicadores para medir la productividad y determinar qué labores pueden ser sincrónicas (tiempo real) o asíncronas.

Nueva escala de priorización de labores. En un entorno con mayor volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, es necesario que las organizaciones replanteen la forma en la que sus equipos de trabajo y colaboradores toman decisiones. Aquí es fundamental asesorías para la correcta gestión del tiempo que permitan el equilibrio de las actividades grupales (videoconferencias o trabajo en documentos en línea), con las actividades individuales, sin que ello lleve a un perjuicio de la vida familiar. El trabajo remoto no implica trabajar las 24 horas y estar siempre disponible. No obstante, es también responsabilidad de los profesionales tener un alto compromiso y responsabilidad con las tareas que tienen encomendadas. Estamos ante una nueva cultura organizacional basada en la confianza mutua.

Fortalecimiento de la comunicación y cuidado la salud mental de los trabajadores. En un escenario donde el trabajo remoto es una realidad, es importante que en las organizaciones se mantenga una comunicación constante y no se permita el aislamiento laboral. En esta línea es necesario organizar periódicamente espacios para la sociabilización, en donde se compartan buenas prácticas y se pueda hacer retroalimentaciones constructivas. También, las áreas de recursos humanos y los líderes de cada equipo deben preocuparse por cómo están las personas en sus hogares, si son felices y con niveles bajos de estrés. Una buena salud mental repercutirá en una mejor productividad. Asimismo, una comunicación fluida permitirá un trabajo organizado y con estándares de calidad altos.

En las redes sociales circulan diversas imágenes y caricaturas que señalan que la Transformación Digital comenzó a darse de

manera acelerada en las organizaciones gracias a la pandemia y no al CEO. Más allá de lo cierto de esta “broma”, las organizaciones y las personas debemos entender que la sociedad no volverá a ser la misma. Depende de nosotros que la actual crisis se convierta en una gran oportunidad para trascender y mejorar.