

Nueva normalidad: la vuelta al trabajo

¿Cómo va a ser la vuelta al trabajo a partir de ahora (ya sea en una oficina, tienda o fábrica)? Durante los dos últimos meses nos hemos dado cuenta de que puede teletrabajar más gente de la que imaginábamos pero, para que se convierta en norma en el futuro, habrá que adoptar nuevas tecnologías y formas de trabajar. Las empresas tendrán que hacer importantes cambios relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. La nueva normalidad en su actividad y sus nuevas dinámicas en este nuevo entorno dependerán de múltiples factores. Quizá no puedas controlarlos todos, pero puedes adoptar algunos de ellos ahora para agilizar la gestión de tus recursos humanos a corto y a largo plazo. El uso de datos y de análisis de valor en la toma de decisiones te permitirá gestionar tus nuevas operaciones, tecnologías y formas de trabajar al tiempo que respondes a las necesidades de tus empleados y de tu negocio.

Necesitas conocimientos, servicios, soluciones y tecnología que te ayuden a retomar tu actividad. Nosotros podemos ayudarte con todo ello.



Puede que el trabajo no vuelva a ser igual. Estas son las medidas que puedes adoptar para que tu negocio y tus empleados avancen con éxito hacia la nueva normalidad.

Gestiona la salud y la seguridad

Utiliza los datos como guía

- **Desarrolla un plan para abordar y mitigar la enfermedad en el trabajo.** A medida que muchos empleados vuelven al trabajo es probable que se encuentren con otros compañeros que han seguido trabajando allí (por ejemplo, trabajadores esenciales). Puede que esto sea una preocupación para quienes se reincorporan. Al abordar la salud y la seguridad en su espacio de trabajo, incluye herramientas como la plataforma tecnológica de PwC basada en *blockchain* para gestionar toda la información garantizando la privacidad.
- **Crea un plan de reincorporación por fases, por centro y tipo de trabajo, usando datos y no fechas.** Para entender los riesgos y problemas de seguridad que podrían surgir en cada lugar de trabajo, usa información sanitaria específica y análisis predictivos de comportamientos. Anticípate y planifica por si hay que volver a tomar medidas de confinamiento.
- **Aplica medidas de control de riesgos específicas de la COVID-19.** Crea un marco para **gestionar y monitorizar los riesgos legales y operativos** y los procedimientos relacionados con la reincorporación al trabajo, para proteger la salud y la seguridad de los empleados, la continuidad del negocio y las nuevas formas de trabajo a corto plazo. Para ello, será necesario establecer un protocolo de actuación claro que rija cualquier interacción entre los empleados y los proveedores, distribuidores y demás terceras partes que acuden presencialmente a las instalaciones.

Desarrolla un plan y una estrategia

Céntrate en las personas, la productividad y en su forma de trabajo



Aplica un enfoque proactivo de resolución de problemas basado en el empoderamiento y la confianza. Desarrolla una **estrategia general de recursos humanos y un plan de acción** que sitúe en el centro a las personas, que incluya una toma de decisiones basada en datos y que implante controles de riesgos adecuados para proteger la salud y la seguridad, la continuidad de su negocio y nuevas formas de trabajar a corto plazo.



Establece quién debe volver al trabajo. Muchas empresas afirman que están planificando convertir el teletrabajo en una opción permanente para aquellos puestos en los que sea posible. Confirma que tu estrategia responde a las necesidades de las personas que van a trabajar en la oficina o en remoto, ya sea de manera temporal o indefinida. (Esta **lista de control** te ayudará a formular las preguntas adecuadas.)



Prepara un manual de reincorporación al trabajo. Crea una oficina de transición centrada en la reincorporación al trabajo para responder a todos los aspectos del plan: plantilla, clientes, necesidades del espacio de trabajo, salud y seguridad, y modelos de ingresos y costes, entre otros.

Lidera y comunica los cambios

Propósito, optimismo y claridad

- **Establece objetivos ambiciosos.** Nunca te arrepentirás de tomar decisiones centradas en la seguridad de tus empleados ni en el papel que desempeña tu organización en la comunidad.
- **Estimula y enseña a los directivos nuevas formas de liderar.** Los últimos dos meses han obligado a los líderes a idear nuevas fórmulas para implicar y estimular a sus equipos en un momento de incertidumbre y cambios continuos. Muestra casos de éxito, y ofrece directrices y planes claros sobre cómo aplicar dichas prácticas.

Opera bajo las nuevas exigencias

Adáptate al nuevo entorno a medida que cambie

- **Desarrolla escenarios sobre las necesidades de tus empleados en tiempo real.** Segmenta a los empleados, secuencia la apertura de las instalaciones y, en el caso del personal de oficina, prevé funcionar con una capacidad presencial del 35-50 % durante un largo periodo de tiempo. Tanto para los nuevos cargos de especialistas como para los cambios de recursos o plantilla, utiliza análisis basados en datos para poder reducir costes y conservar los puestos de trabajo en la medida de lo posible.
- **Acelera las formas de trabajo digitales y remotas.** En la actualidad, muchas empresas afirman que están planificando **acelerar nuevas formas de trabajar** y la automatización como parte de su estrategia de adaptación a la nueva normalidad. Considera cómo mejorar procesos que hayan funcionado bien mediante el uso de nuevas tecnologías.
- **Identifica fórmulas eficientes en costes para mejorar tus operaciones principales.** Opta **por externalizar servicios** para poder acceder a los conocimientos que no tengas en equipo y crecer o reducir su tamaño con agilidad.
- **La vuelta al trabajo implica que no vas a seguir trabajando como antes.** Acepta y adopta comportamientos **y nuevas formas de trabajo** que tengan sentido en tu organización. No te aferres a cómo se han hecho las cosas hasta ahora. Actúa con rapidez y decisión para **adoptar nuevas estrategias, herramientas, tecnologías** y formas de colaborar y comunicarse en el futuro.

Reconsidera las instalaciones y la tecnología

Piensa en cómo y dónde trabaja tu personal

- **Apuesta por la automatización y acelera el paso hacia lo digital.** En las últimas semanas has podido ver qué procesos manuales han impedido el funcionamiento eficiente, así que mejora o cambia esos procesos. **Acelera la adopción de lo digital**, empezando por las tecnologías y los procesos que permitan que tus empleados sean más productivos. Las empresas que ya habían adoptado un funcionamiento más digital han funcionado mejor durante esta crisis.
- **Evalúe el impacto en tus activos inmobiliarios.** Piensa qué aspectos pueden ser permanentes... o bien durar al menos hasta el próximo año: menor presencia física y un aumento de puestos que pasan a ser remotos permanentemente. **Utiliza análisis basados en datos** para establecer dónde puede reducir costes.
- **La formación es clave para adoptar nuevas políticas y directrices.** Planifica la formación sobre las nuevas medidas de seguridad para aquellos trabajadores que se reincorporen. Consolida las nuevas prácticas e incorpora la formación virtual para aquellos que vayan a teletrabajar durante mucho tiempo. Cuenta con que surgirán problemas y estate preparado para abordarlos.
- **Planifique y realice inversiones en cuestiones imprescindibles.** Debe responder a las distintas exigencias de herramientas e infraestructuras y cumplir los requisitos normativos que cambian día a día. Manténgase al tanto de qué es obligatorio y qué necesitan sus trabajadores para seguir siendo productivos.

Potencia una cultura y unas políticas empáticas

Se comprensivo con los problemas de tus empleados

- **Planifica horarios de trabajo que tengan presentes a las personas.** No tomes en consideración solo las necesidades de distanciamiento físico, sino las preocupaciones de los empleados que, de pronto, tienen nuevas responsabilidades en casa o están preocupados por cuestiones de salud. Recomienda u ofrece alternativas para un transporte seguro (si fuese necesario), sobre todo, para quien dependa del transporte público.
- **Escucha a tus trabajadores para entender mejor sus necesidades.** Después, **define y aplica políticas** que tengan en cuenta las limitaciones personales y los niveles de confort de los empleados (entre otros, problemas de salud, cuidado de hijos, etc.).
- **Reevalúa los parámetros de desempeño, las preocupaciones de los empleados y los inhibidores de la productividad.** Analiza las preferencias de los trabajadores para conseguir una gestión de recursos humanos que sea ágil y pueda reaccionar rápidamente. Reevalúa y reorienta el desempeño empresarial, el rendimiento individual y las estructuras de compensación que sean adecuadas a las condiciones de tu organización.
- **Céntrate en el bienestar de tus profesionales.** Diseña programas nuevos o renovados para potenciar su bienestar y demostrarles que te preocupas por ellos y les ayudas a reducir el estrés emocional, físico y mental de la situación actual. Entiende las principales limitaciones de tus trabajadores y ayúdalos a trabajar de forma productiva en las horas en las que puedan ser más eficaces.

Contacto

Leticia Rodríguez

Socia responsable de Sanidad
leticia.rodriguez.vadillo@pwc.com

Antonio Requena

Socio responsable de Blockchain
antonio.requena.aguilar@pwc.com

Bernat Figueras

Socio responsable de Strategy &
(Consultora de Estrategia de PwC)
bernat.figueras.comas@strategyand
.pwc.com

Javier Baixas

Socio responsable de Customer
javier.baixas.valls@strategyand
.pwc.com

Armando Martínez Polo

Socio responsable de Tecnología
armando.martinez.polo@pwc.com

Ramón Abella

Socio responsable de Governance,
Risk & Compliance
ramon.abella.rubio@es.pwc.com

Assumpta Zorraquino

Socia responsable de Regulación
Digital
assumpta.zorraquino@pwc.com

Esther Mut

Socia responsable de People &
Organization
esther.mut.pons@es.pwc.com

Algunos recursos para guiarte:

- [¿Cómo estructurar la respuesta de tu empresa?](#)
- [Acompañamiento a las empresas en las acciones de desconfinamiento COVID-19](#)
- [E-Work. Estrategia para optimizar modelos de teletrabajo](#)

