KINGSLEY GATE PARTNERS

La Nueva Normalidad: América Latina

Tecnología y Personas

¿Qué define el espíritu y la funcionalidad de cualquier organización? Las personas. Y ahí es exactamente donde la pandemia global parece haber golpeado más fuerte.

Han pasado más de 100 días desde que COVID-19 causó estragos, económica, financiera, psicológica y emocionalmente para todos. Las empresas que no tenían políticas de trabajo remoto cambiaron sus tácticas de la noche a la mañana al establecer oficinas en el hogar y adoptar plataformas virtuales como Zoom, Webex, Google Meet y otras como nuevas formas de comunicación. Otras organizaciones, particularmente en la industria minorista y hotelera, se encontraron implementando reducciones de salarios y despido de empleados además de licencias sin goce de haber.

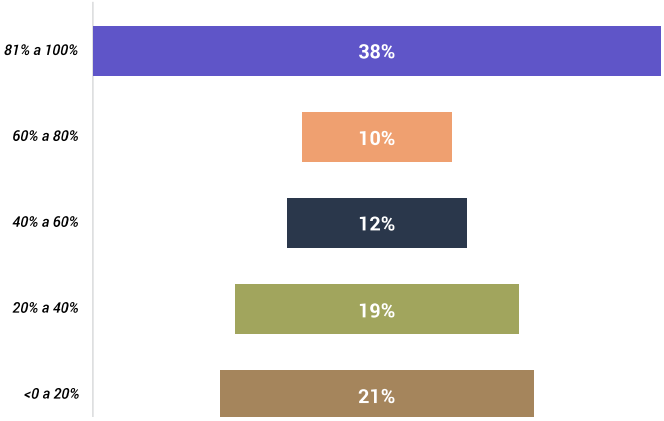
Como empresa de búsqueda de ejecutivos a nivel mundial, nos hemos comunicado con nuestras redes en todo el mundo para comprender, evaluar y compartir ideas con usted sobre cómo las organizaciones están combatiendo los efectos del COVID-19. A la fecha publicamos nuestras piezas de liderazgo de pensamiento enfocadas en:

- **La región APAC: aborda cómo las empresas en la India están motivando a su talento.**
- **Estados Unidos: cubre los planes de contingencia que las empresas están implementando para mantenerse a flote y cómo buscan oportunidades para salir fortalecidas después de la crisis.**

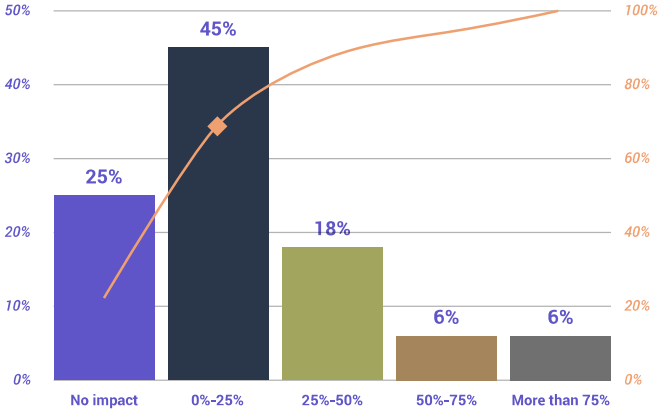
Con nuestra reciente expansión global en Madrid, agregando más valor a la presencia ya prominente que tenemos en América Latina, nos comunicamos con nuestras redes españolas y portuguesas para comprender las tendencias en tecnología de recursos humanos y determinar el camino a seguir. Estas son las ideas que hemos reunido sobre cómo las empresas, particularmente en América Latina, están adoptando estrategias de recursos humanos para atravesar la crisis de manera segura.

Recientemente llevamos a cabo una encuesta global sobre cómo las empresas gestionan a sus equipos a medida que se ajustan a los nuevos horarios de trabajo, redefinen el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y se acostumbran al ritmo de un lugar de trabajo virtual. De los aproximadamente 1000 ejecutivos senior que encuestamos en América Latina, el 38% de las empresas tiene más del 81% de sus empleados trabajando de forma remota. Casi el 70% de los encuestados también declaró que la productividad ha sufrido muy poco, por debajo del 25%, como resultado del trabajo remoto, incluido el 25% que dijo que trabajar desde casa no tuvo ningún impacto en su eficiencia general.

Porcentaje de colaboradores trabajando en forma remota



Impacto en productividad



UN 70% DE LAS EMPRESAS CREEN QUE LA PRODUCTIVIDAD CAE MENOS DEL 25%

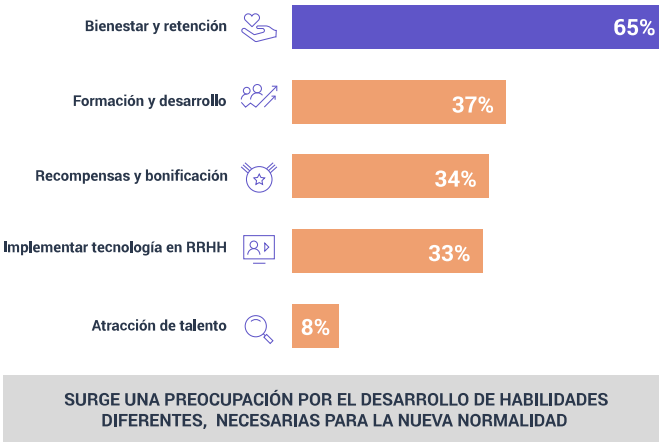
Las empresas están haciendo todo lo posible para mantener a sus empleados motivados, comprometidos y eficientes durante estos tiempos difíciles. Cuando las noticias de la enfermedad empezaron a surgir en todo el mundo a principios de 2020, muchos Directorios y Consejos Directivos en América Latina (GC), junto con sus ejecutivos C-suite, formaron comités de crisis COVID-19. Estos son equipos interdisciplinarios cuyo enfoque principal es desarrollar la estrategia de la compañía sobre cómo abordar los efectos de COVID-19 en el negocio y difundir mensajes sobre la pandemia en toda la organización.[1] Las empresas de energía formaron un equipo de médicos que fue traído para asesorarlos en asuntos médicos, junto miembros de abastecimiento, cadena de suministro, finanzas y el departamento legal. El foco de estas discusiones diarias se centró en la privacidad de los datos, la seguridad y la salud de sus empleados.[1]

Adicionalmente, muchas empresas en América Latina están aprovechando este tiempo en casa para dirigir la atención a la capacitación. Según nuestra encuesta, el 37% de las empresas está invirtiendo en capacitación y desarrollo. Esto es aproximadamente un 8% más alto que lo que las empresas en Estados Unidos están invirtiendo en capacitación y desarrollo. En compañías cuyas ventas y carga de trabajo se han visto impactadas por esta pandemia, los líderes están introduciendo programas de capacitación virtual, como por ejemplo gestión del tiempo, para ayudar a los empleados en su desarrollo profesional continuo.

COVID-19 y las respectivas medidas de cuarentena han impactado en la forma en que operan las organizaciones. Al pasar de manejar el negocio en persona, a organizar cada reunión virtualmente, para garantizar las interacciones diarias con el equipo, orientadas a generar motivación, las empresas están aprendiendo que la eficiencia se puede mantener trabajando a distancia. Sin embargo, estos cambios también resaltan algunas de las brechas que recaen en las áreas de TI, en la gestión de cambios y en el talento requerido para respaldarlo. Con el 78% de las reuniones realizadas por video y el 72% de las empresas lanzando comunicaciones del equipo de liderazgo, lo que vemos ahora es una nueva fase de digitalización forzada. "La efectividad de un mundo remoto es revolucionaria", como lo destaca Sergio Rial, CEO de Santander Brasil. "Nos damos cuenta de que aquellos que trabajan de forma remota no trabajan menos … he dicho que con el coronavirus termina la era industrial, porque todos los procesos que puedan ser automatizados, de ahora en adelante lo serán".[2]

América Latina ha superado al mundo con su presencia en las redes sociales a tal nivel que los informes también la han declarado como la "forma más rápida de llegar a ellos directamente". Con la reciente explosión de conectividad y adopción de teléfonos inteligentes, América Latina está en posición de hacer la transición a un espacio de trabajo más conectado. El 70% de la población de la región tiene acceso a Internet, y es el segundo mercado de telefonía móvil de más rápido crecimiento en el mundo. Sin embargo, ha habido una resistencia cultural a las nuevas tecnologías que permiten un trabajo más eficiente, procesos gubernamentales e inclusive educación.[3]

El foco de Recursos Humanos durante la crisis



La digitalización forzada actual, aunque ideal para muchos, puede ser la realidad de pocos, considerando las brechas digitales en la región. Sin embargo, esto puede no ser cierto durante un tiempo prolongado, ya que las empresas están invirtiendo cada vez más en empresas nacientes para ayudarlas a aclimatarse a esta nueva normalidad digitalizada.

Esta creciente adaptación de la tecnología y la TI está dando como resultado un efecto proporcional en el número de usuarios de comercio electrónico. Según un informe de Evalueserve, las ventas de comercio electrónico han aumentado ~ 20% anualmente, impulsadas por una base de consumidores digitales. Los consumidores en la región están mostrando una mayor disposición a usar herramientas digitales, lo que resulta en que los encuestados que invierten en productos de entretenimiento y TI, comida, ropa, belleza y cuidado personal,

en ese orden. Los números más altos se observaron en la región de Brasil, seguida por México y Colombia. Estos resultados incrementan las oportunidades en las redes de reparto, que requieren vendedores, empleados de distribución y logística, y excelentes comunicadores, que estén equipados técnicamente para hacer frente a los problemas que pueden surgir en la parte frontal y posterior de la plataforma de comercio electrónico.

La digitalización forzada por la que atraviesa América Latina actualmente está dando como resultado numerosas opciones de capacitación de talento, lo que puede llevarnos al siguiente paso en HR 4.0.

Empresas nacientes, con sede en los Estados Unidos, se están volcando hacia Centroamérica con sus servicios. La plataforma de entrenamiento en habilidades vocacionales "Aprende Institute", recientemente recaudó una importante suma para cubrir la brecha entre los institutos vocacionales de alto costo/alto compromiso y los tutoriales gratuitos de YouTube y Google con el fin de ayudar a las personas a ganar dinero en áreas que les apasiona, incluida la gastronomía, negocios y emprendimiento, bienestar, habilidades comerciales, y moda y belleza.[4]

Aprende
Provoca tu curiosidad

crehana

Laboratoria

women will

Con un promedio de cuatro de cada diez empresas en América Latina que afirman que es un desafío encontrar al candidato adecuado, las empresas nacientes de la región se han encargado de elevar las habilidades o volver a desarrollarlas en el talento disponible. Estos programas de aprendizaje innovadores, remotos y flexibles están equipando a los empleados con los medios para actualizar sus habilidades y satisfacer la creciente demanda de comunicadores técnicos.

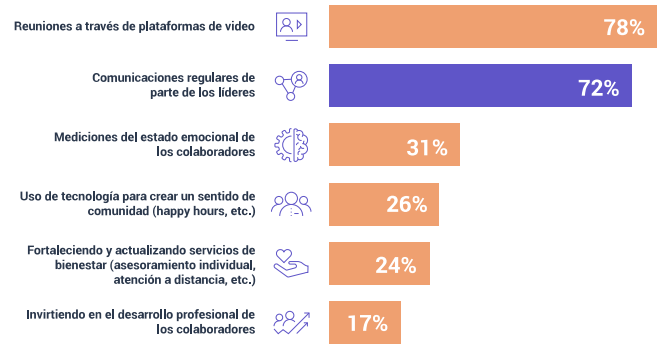
La startup peruana Crehana, por ejemplo, diseñó un modelo de aprendizaje innovador que permite a las personas de cualquier segmento socioeconómico aprender habilidades relevantes para las industrias creativas y digitales a través de cursos gratuitos o accesibles económicamente. A la fecha, Crehana ha capacitado a más de 650,000 estudiantes en más de 20 países, incluidos Perú, México, Colombia, Argentina y Ecuador, la mayoría de los cuales son mujeres. Con el 76% de mujeres, de los aproximadamente 30 millones de desempleados, módulos de capacitación como estos están ayudando a desarrollar habilidades técnicas que actualmente cubren más de 450,000 empleos de tecnología abierta en América Latina.

Las startups enfocadas en el desarrollo de la alfabetización digital para las mujeres, como Laboratoria y WomenWill de Google, también son un paso más hacia la erradicación de la tasa de desempleo entre las mujeres, que es un 29% más alta que la de los hombres. Tales enfoques innovadores pueden alterar la forma habitual de hacer negocios en América del Sur. ¿Cómo?

- **Dando lugar al incremento de oportunidades de emprendimiento, aumentando así la demanda de talento relevante en cuanto a aspectos técnicos y de diseño.**
- **Con la creciente confianza en los medios digitales, se verá una tasa acelerada de crecimiento de las transacciones digitales y las compras en línea, lo que aumenta la fiabilidad en la comodidad de lo digital.**
- **Al perder fuerza el concepto de "el efectivo es el rey", ya que el distanciamiento social introduce más "servicios sin contacto" con soluciones de no-contacto.**

Con programas de capacitación como los mencionados anteriormente y la demanda creciente de soluciones con distanciamiento social, el papel del CHRO se está volviendo cada vez más amplio. El rol de recursos humanos está buscando métodos nuevos e innovadores para retener y comprometer a sus empleados, al mismo tiempo que los motiva y mantiene los niveles de eficiencia. Según nuestra encuesta, cuando se trata de abordar el bienestar de sus empleados, el 31% de los encuestados se está centrando en el estado mental y emocional de los empleados y el 24% está fortaleciendo y actualizando sus servicios de bienestar, incluida la atención a distancia, el asesoramiento individual, etc. Con el 65% de los encuestados asegurando la inversión en bienestar y retención de su fuerza laboral, la demanda de servicios de salud mental parece haberse disparado, allanando el camino para un nuevo tipo de contacto especializado.

¿Qué estan haciendo las empresas para mantener motivadas y comprometidas a las organizaciones?



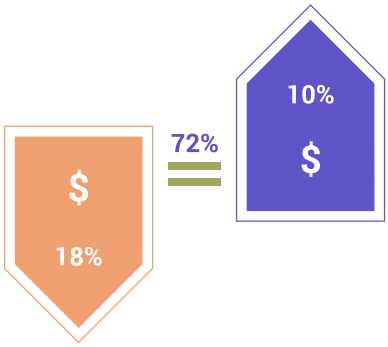
HAY UN GRAN FOCO DE LOS LÍDERES POR MANTENER COMUNICACIONES FRECUENTES Y CERCANAS, CONSTRUIR SENTIDO DE COMUNIDAD Y PREOCUPACIÓN POR LA SALUD EMOCIONAL DE LOS COLABORADORES

Las startups latinoamericanas en este segmento, particularmente en Brasil, como PsyAlive (Psicología Viva), Vittude, Zenklub y Telavita son ejemplos perfectos de estos “puntos de contacto”.

Vittude Corporate ofrece consultas con valores sociales para democratizar el acceso a la terapia para las empresas. “Tuvimos un aumento en la demanda de todas las partes interesadas: un aumento en la demanda de psicólogos que desean trabajar con una plataforma segura; un incremento de personas que buscan terapia; y también un aumento en el número de empresas que desean desarrollar proyectos corporativos de salud mental en este momento para dar la bienvenida a sus equipos “, dice Tatiana Pimenta, CEO de Vittude.[5]

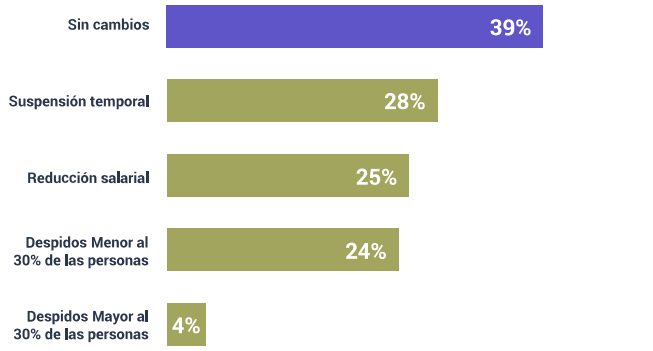
Nuestra encuesta indicó que, si bien el 72% de las empresas está comprometido a mantener los salarios de los empleados, el 40% de ellas aún no está decidido en lo que respecta a la estructura de bonificaciones para 2020. El 24% de las organizaciones también está considerando un posible despido de hasta 30 % de su fuerza laboral, mientras que 25% y 28% buscan hacer recortes salariales y suspensiones temporales, respectivamente. Además de eso, el miedo al contagio, el malabarismo con el equilibrio entre la vida laboral y personal mientras se trabaja de forma remota, el aumento de las horas de trabajo, la ansiedad por posibles despidos y recortes salariales, y una mayor necesidad de garantizar que la tecnología no domine el contacto humano, es lo que exige el lenguaje de compasión de los empleadores. Estos planes corporativos de salud mental abordan esta brecha.

Las remuneraciones del talento clave



HAY UNA CLARA ORIENTACIÓN A MANTENER LOS SALARIOS DEL TALENTO CLAVE

El impacto en la fuerza laboral



MUCHAS EMPRESAS, HASTA AHORA, ESTÁN EVITANDO TOMAR DECISIONES DRÁSTICAS DE REDUCCIÓN

Tome sus CISO / CIO / CTO como ejemplo. Incluso antes de COVID-19, los altos ejecutivos de tecnología, incluidos los CISO, CIO y CTO, estaban abrumados y sentían una creciente falta de contrapeso en sus vidas. Algunos llegaron al extremo de aceptar un recorte de compensación hipotético y significativo a cambio de un mayor control sobre su trabajo, y algo parecido al equilibrio entre la vida laboral y personal. Otros sintieron que nunca fueron capaces de satisfacer a las partes interesadas internas y que con frecuencia fueron los primeros culpables y responsables de cualquier falla técnica, incluidas las que tienen lugar en la nube.6

Tales escenarios resaltan la necesidad de profesionales médicos. La industria de la salud ha vivido un aumento en la demanda de expertos en salud mental orientados a ayudar a los empleados que sufren angustia y estrés debido a la alta carga de trabajo y al temor general de un mañana interminable. El cofundador y CEO de PsyAlive, Bráulio Bonoto, dice que el crecimiento registrado por la compañía en marzo fue “extraordinario”. Antes de la cuarentena por el COVID-19, la compañía tenía aproximadamente 3 millones de personas cubiertas por el servicio. Hoy en día, hay más de 6,5 millones de beneficiarios, de los cuales el 75% son de clientes corporativos, incluidos operadores de atención médica.[5]

Con las empresas invirtiendo en la salud mental y emocional de sus empleados, tales cambios de espectro están redefiniendo el papel del CHRO, pasando del de recursos humanos a uno más “orientado a las personas”. Con empresas multinacionales buscando Directores Ejecutivos de Personas, más que Directores de Recursos Humanos, la configuración corporativa se está preparando para un nuevo enfoque “post-COVID” de tal modo de satisfacer los requisitos más holísticos de sus empleados.

Durante las últimas semanas, hemos organizado una serie de paneles virtuales de discusión con líderes de pensamiento globales que se centran en este tema y otros relacionados con el impacto de COVID-19 en las estrategias de recursos humanos y las prácticas comerciales. Hemos puesto estos conocimientos a disposición de nuestros clientes, candidatos, empleados y nuestra red en general para que puedan acceder a ellos de manera segura.

Pueden acceder a nuestros planos de liderazgo de pensamiento siguiéndonos en **LinkedIn.**

KINGSLEY GATE PARTNERS

Fuentes: 1 LATIN LAWYER 2 CARTUS 3 cb 4 TNW 5 LABS 6 CloudTweaks