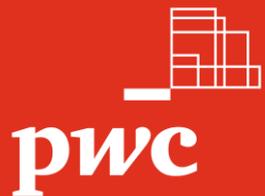
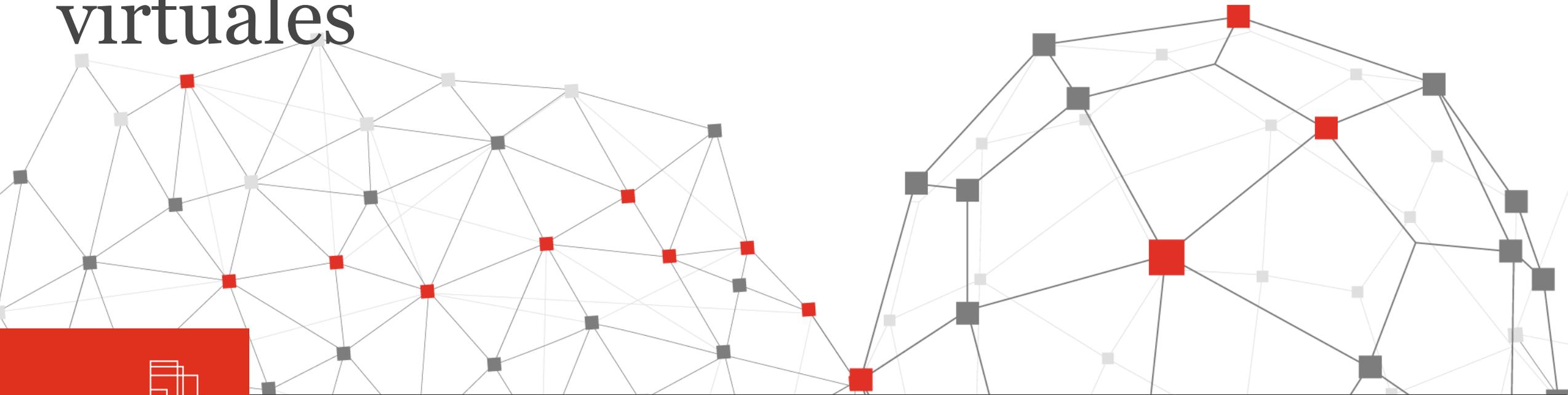


# COVID-19

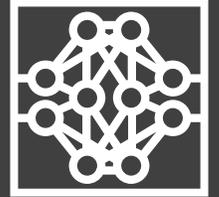
## Liderazgo de equipos virtuales



Gestionar de forma eficiente en tiempos de COVID-19

Abril 2020

# Los líderes son conscientes de los impactos que COVID-19 ha tenido en sus negocios



... reconociendo la necesidad de gestionar los costos, incluida la fuerza laboral

**81%**

esperar disminución en ingresos / ganancias<sup>1</sup>

**67%**

considerando aplazar / cancelar inversiones planificadas<sup>1</sup>

**26% and 41%**

anticipar despidos y licencias, respectivamente<sup>1</sup>

... instalándonos en nuevas formas de trabajo

**80%**

Tener capacidades maduras en infraestructura de TI, herramientas y controles para soportar la interacción<sup>2</sup>

**46%**

anticipar la pérdida de productividad debido a la falta de capacidades de trabajo remotas<sup>1</sup>

... preparándose para el regreso al trabajo

**42%**

anticipar una mayor demanda de 'protección de los empleados' (por ejemplo, una mayor demanda de beneficios)<sup>1</sup>

**68%**

tienen capacidades maduras para rastrear la ubicación de su fuerza laboral y formas remotas de trabajo<sup>2</sup>

**82%**

han definido funciones / funciones críticas que se pueden realizar de forma remota<sup>2</sup>

1. Source: PwC COVID-19 US CFO Pulse Survey ([link](#)) Data as of April 8, 2020: base of 313 U.S. Finance leaders

2. Covid Navigator ([link](#)) Data as of April 2020: 500+ US respondents

# Analizando el impacto del COVID-19



Seis áreas comerciales críticas a considerar:



Fuerza de Trabajo



Bienes raíces



Finanzas, flujo de caja e impuestos.



Cliente



Operaciones y cadena de suministros



Tecnología

## Fuerza de Trabajo

- ¿Qué colaboradores necesitamos, cuándo y dónde?
- ¿Qué se está haciendo para administrar los costos relacionados a la fuerza laboral?
- ¿Cómo maximizar las acciones derivadas del trabajo remoto para garantizar la productividad?

## Bienes raíces

- ¿Qué bienes inmuebles necesita: ubicación y diseño?
- ¿Cómo liberar / reducir capital, pasivos y costos?
- ¿Qué acciones se requieren para garantizar el cumplimiento de las directrices gubernamentales, permitir el distanciamiento social y hacer que el lugar de trabajo sea seguro?

## Cliente

- ¿En qué medida necesita adaptar sus canales de ventas existentes y su estrategia de planificación para cumplir con el comportamiento cambiante del consumidor?
- ¿Qué estás haciendo para mantener comunicaciones continuas con los clientes?

## Operaciones y cadena de suministros

- ¿Ha revisado su combinación de proveedores / método de entrega global para evitar bloqueos locales que afecten la continuidad?
- ¿Cómo puede adaptar sus planes de suministro para tener en cuenta los riesgos en la disponibilidad de materiales clave?

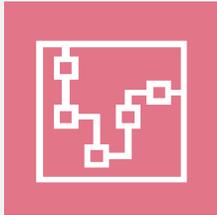
## Finanzas, flujo de caja e impuestos

- ¿Cuál es el impacto financiero de las operaciones que regresan en función de diferentes escenarios?
- ¿Qué tan saludable es su flujo de caja y cuáles son los requisitos para prepararse para un aumento de las ventas de productos / servicios?

## Tecnología

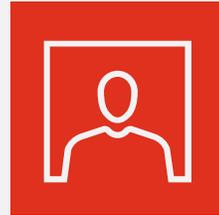
- ¿Qué ha hecho para asegurar prácticas de trabajo remotas recientemente implementadas y asegurar su continuidad?
- ¿Las soluciones tecnológicas actuales son resistentes y compatibles con nuevas formas de trabajo?

# Respondiendo al impacto del COVID-19



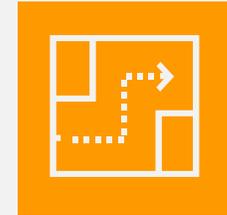
## Operaciones + cadena de suministro

Mantener la continuidad del negocio y proteger su cadena de suministro



## Fuerza Laboral

Proteger a la gente



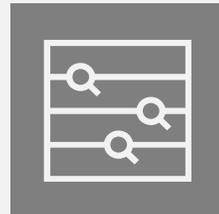
## Estrategia + Marca

Definir estrategias para emerger más fuerte



## Impuestos + intercambio comercial

Comprenda las implicaciones fiscales y comerciales



## Informes financieros

Determinar las implicaciones contables y los requisitos de reporte



## Gestión de crisis + respuesta

Navegar con confianza eventos disruptivos



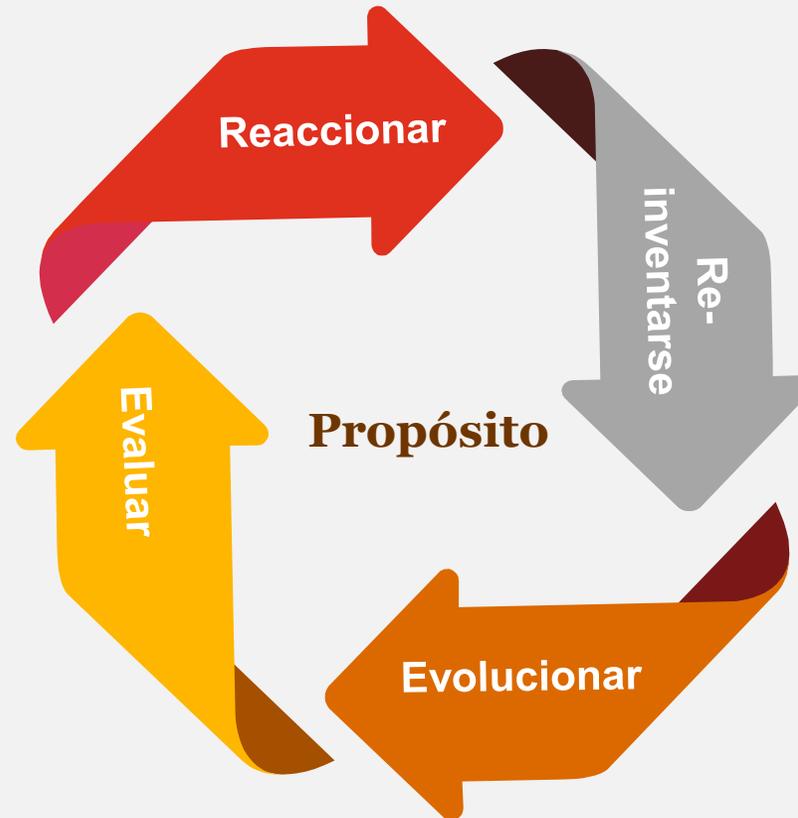
“Es momento para ver  
esta adversidad como una  
gran oportunidad para  
**reinventarnos**”

Go  
for it !

# Para reinventarnos necesitamos entender cómo preparar nuestra fuerza laboral y planear el futuro



¿Qué estamos **haciendo hoy** para proteger nuestro talento?



## ¿Para qué?

- ¿Lo tenemos claro?
- No el cómo sino el por qué lo hago.
- Empieza por ahí, cuál es y cómo podemos evolucionar para que se logre.

## ¿Qué?

- Qué necesitamos cambiar para superar esta situación.
- La oportunidad no es preservar lo que teníamos sino definir qué vamos a SER.

## ¿Cómo? ¿Qué funcionaría mejor?

Cómo seguir haciendo lo que hacíamos.

**VS**

Cómo transformarnos para hacer lo que estamos haciendo, en un MUNDO DIFERENTE.

# Manejemos la situación de contingencia y aprovechemos para mirar hacia el futuro, que en realidad, llegó antes de lo previsto – The new normal



- Reflexionemos sobre cómo cambiará la dinámica del negocio y de la fuerza laboral después de este cambio forzado.
- Diagnostiquemos cómo nos fue con esta cultura digital temporal para iniciar a evaluar los cambios con la nueva cultura de la organización.
- La agilidad de adaptación implementada actualmente es una experiencia útil para la evolución de nuestros procesos y fuerza laboral.
- ¿La cultura está lista y fuerte en términos de adaptabilidad? ¿Qué procesos o estrategias tienen oportunidades de mejora para alinearnos con los objetivos de la organización?
- ¿Cuál es el rol que ejerce el líder bajo este nuevo escenario?

# Rol del líder bajo este nuevo escenario ¿Qué significa ser líder?

El líder es una persona que **escucha**, que **comunica** y **educa**, una persona emocionalmente expresiva e innovadora, que pueda crear una atmósfera motivadora y que **fomenta el compromiso** de las personas. El líder **establece sinergias** y permite a los miembros de su equipo sentirse contribuyentes a la organización; los hace participar de una **aspiración común de futuro**.



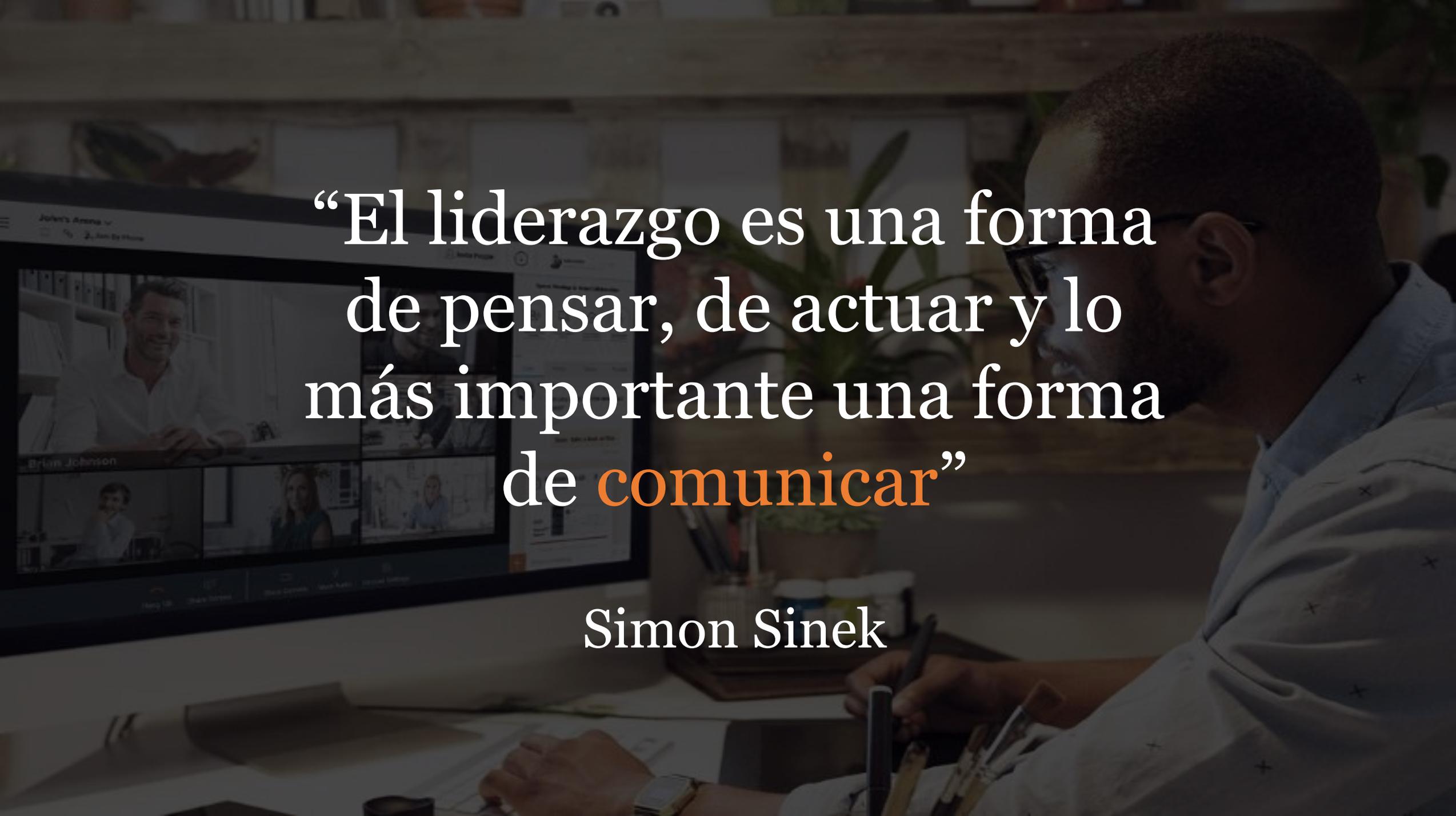
# Rol del líder bajo este nuevo escenario

## Confianza



La capacidad que tiene un grupo de personas para hacer cosas notables depende del grado de **cohesión** que exista entre ellas como equipo. Al crear un círculo de seguridad en torno a las personas de la organización, el **liderazgo reduce las amenazas** que sienten dentro del grupo, lo cual las libera para dedicar más tiempo y **energías a proteger a la organización** de los peligros constantes del exterior, y **aprovechar las oportunidades**

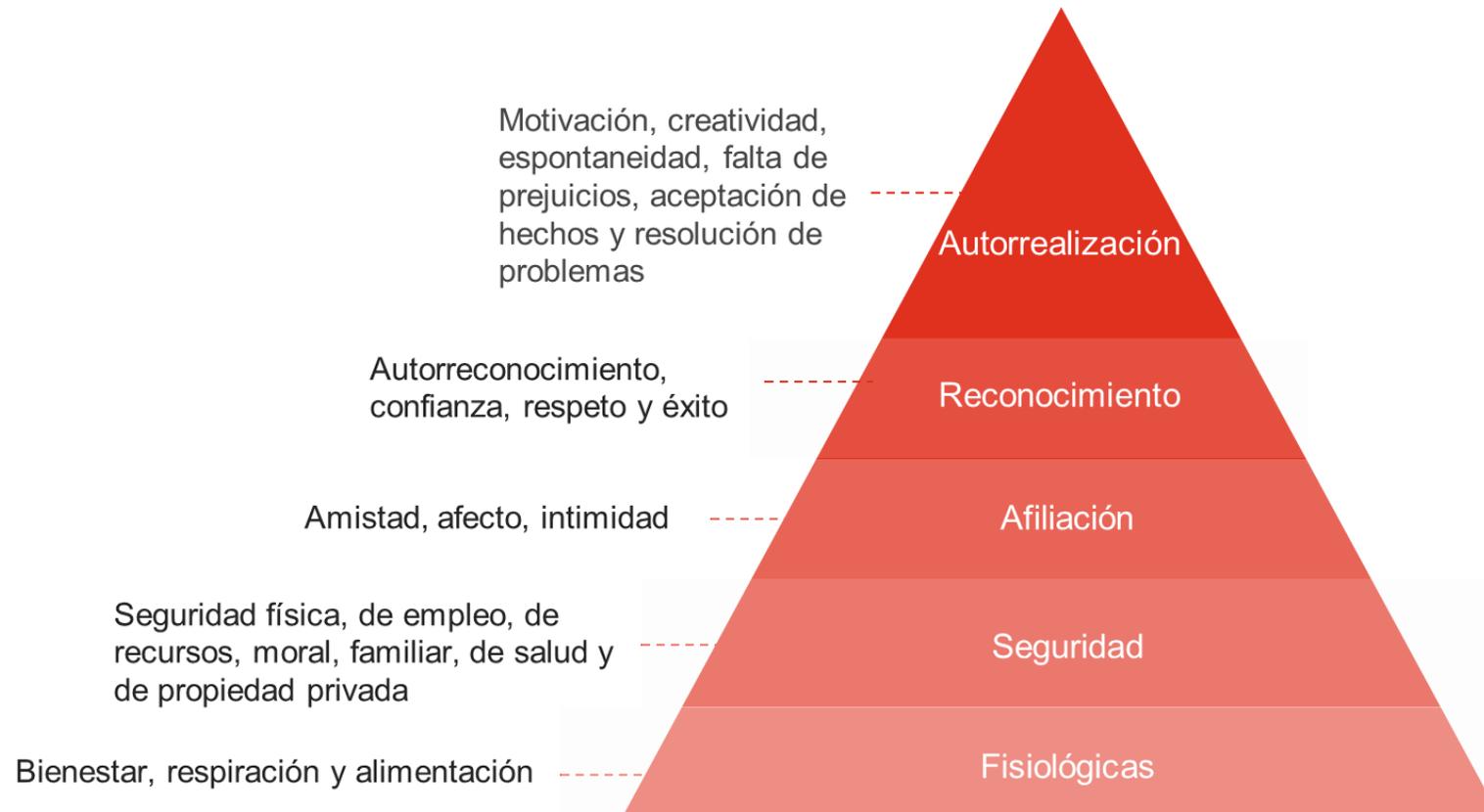




“El liderazgo es una forma de pensar, de actuar y lo más importante una forma de **comunicar**”

Simon Sinek

# Escala de necesidades de Maslow



# Rol del líder bajo este nuevo escenario

## Empatía



**Capacidad de entender emociones y pensamientos de los demás, reconociendo al otro.**

- Demuestra a tu equipo la confianza que tienes en ellos para alcanzar las metas establecidas.
- Conoce situaciones personales de cada persona colaboradores-líderes. Establece formas de trabajo individual.
- Conecta la cámara en tus reuniones, permitirá generar mayor cercanía y entender al otro teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.
- Escucha.

# Rol del líder bajo este nuevo escenario

## Comunicación efectiva



- Reuniones de 45 minutos semanales para aclarar dudas, hablar de los proyectos, prioridades, retroalimentación e incluso conocerse más entre todos.
- Aclarar cuáles serán las políticas en la comunicación del equipo.
- Después de las reuniones virtuales, asegurar que el mensaje fue claro y se entendió de la forma correcta
- No bombardear con mensajes a través de todos los medios digitales.
- Agendar las reuniones con anterioridad para que la gente este preparada y no haya barreras tecnológicas.
- Escoge una herramienta de gestión de proyectos para darle visibilidad al flujo de trabajo del equipo (puede ser un documento compartido en la nube)

# Rol del líder bajo este nuevo escenario Incertidumbre



La emoción que está aflorando en estos momentos en todos nosotros es el miedo. El **miedo** es una emoción que se hace más grande de lo que debería debido a la **incertidumbre**, que aparece en momentos en los que nos enfrentamos a situaciones que no conocemos.

Cuando los **niveles de incertidumbre crecen**, el **miedo provoca situaciones de bloqueo** en las que no funcionarán las herramientas necesarias para afrontar nuestro día a día a nivel personal y profesional, por lo que debemos ofrecer herramientas para poder controlar estas situaciones.

# Rol del líder bajo este nuevo escenario

## Cuidado Emocional

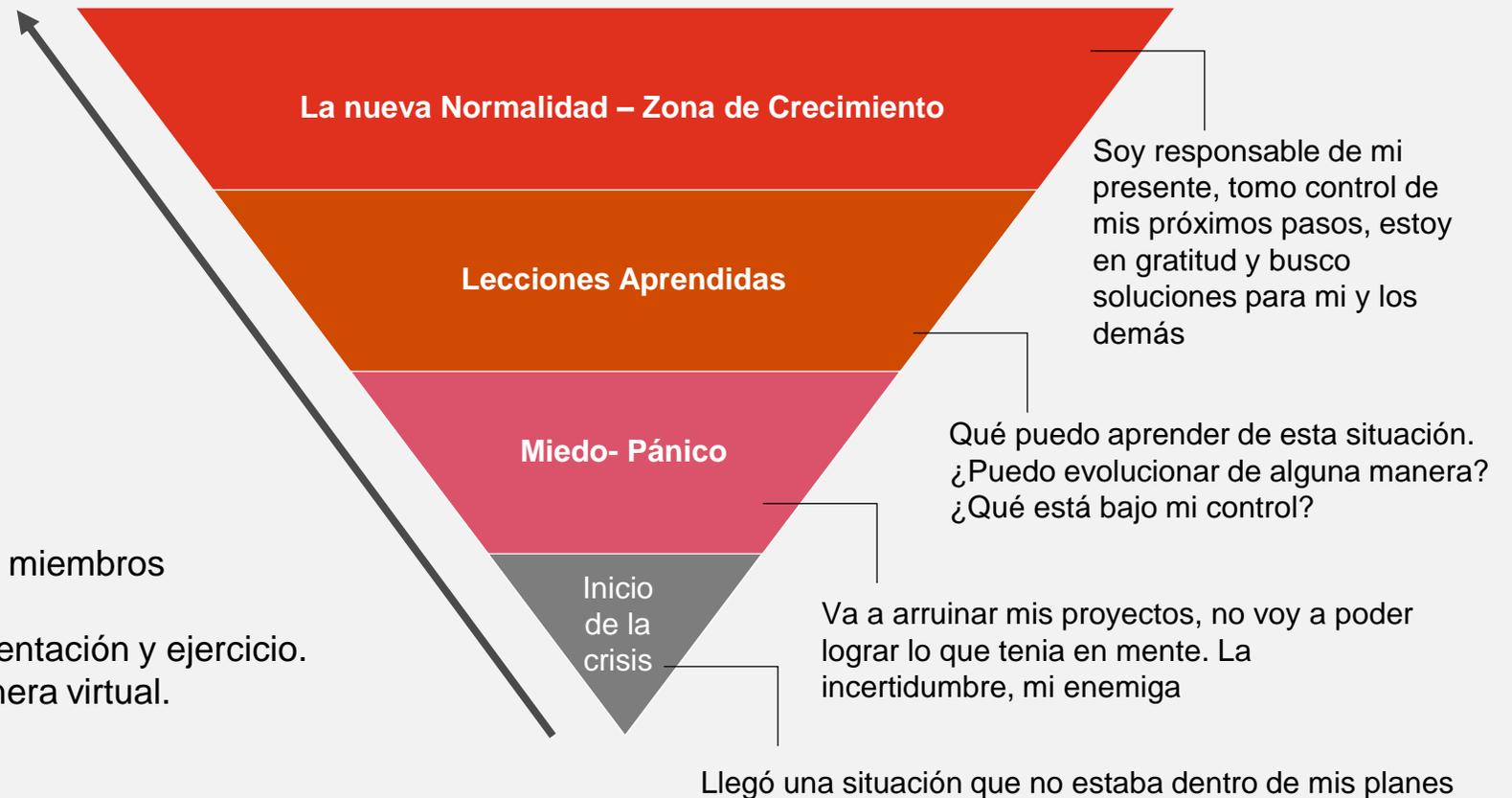
### Filtrar la información útil mitigando la incertidumbre.

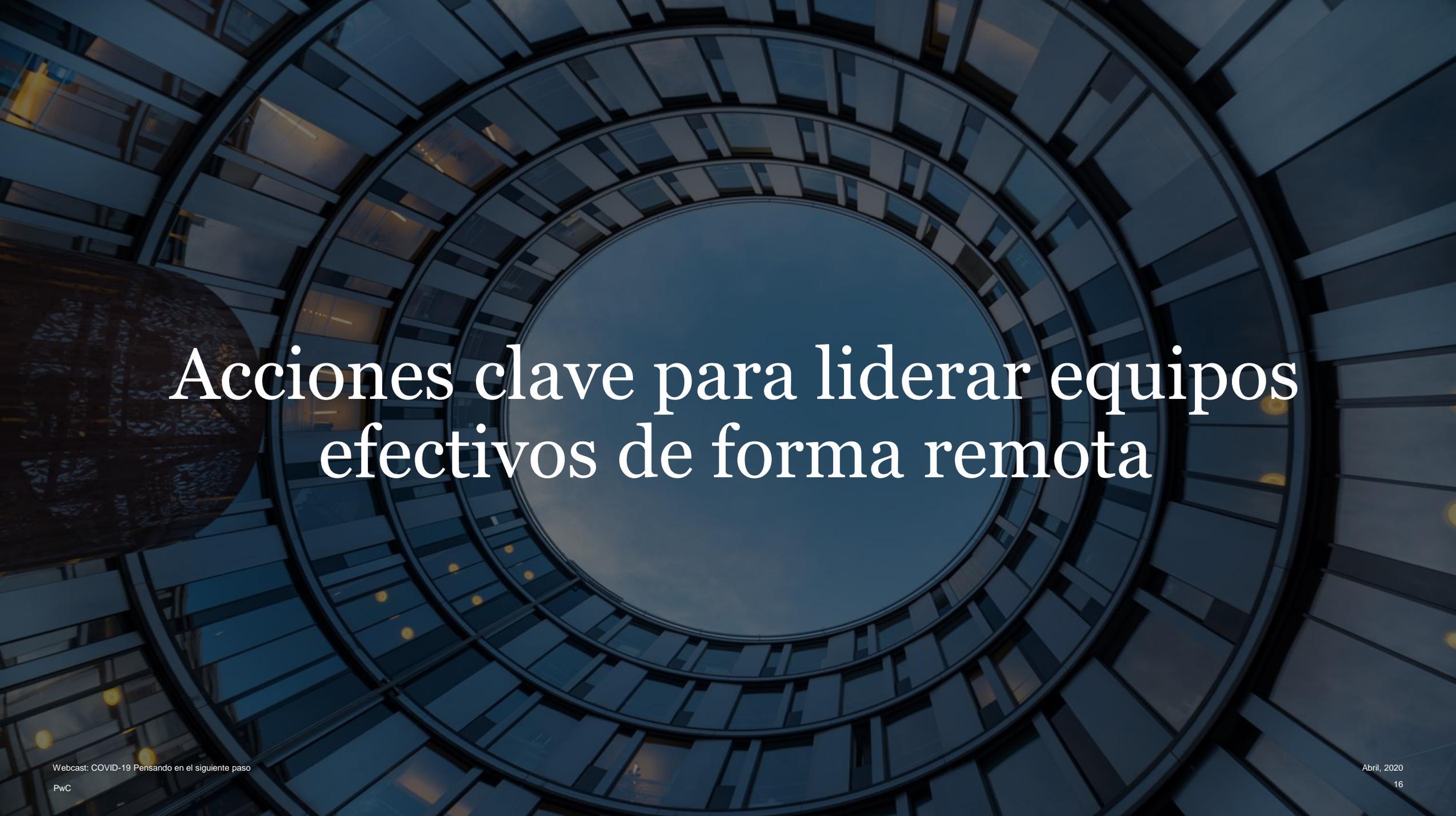
- Evita exceso de información, no creas todo lo que lees y oyes.
- Conversa con otros diversos temas.

### Adaptarse a la cuarentena en casa:

- Establecer rutina diaria.
- Planear actividades y organizar a los miembros familiares.
- Establecer una rutina de sueño, alimentación y ejercicio.
- Mantener relaciones sociales de manera virtual.

¿Cómo puedo aportar?





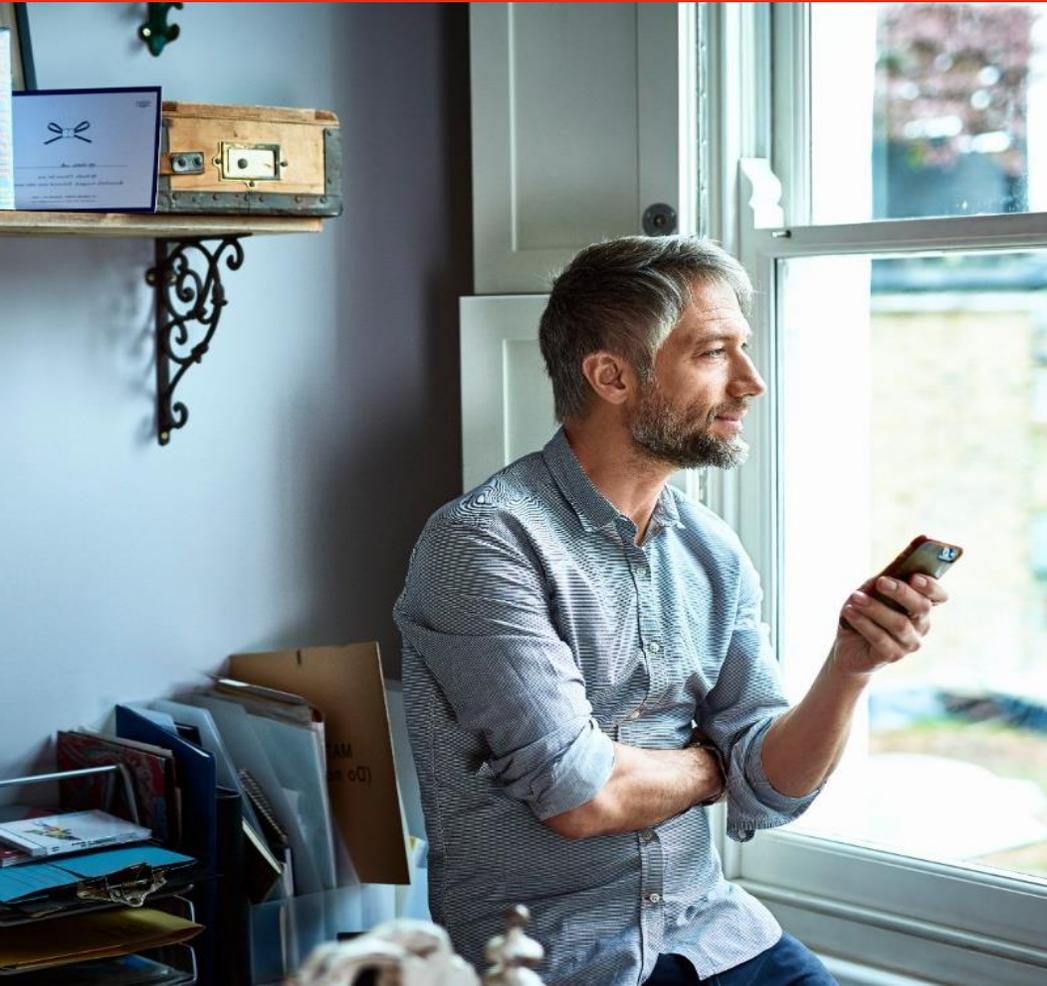
# Acciones clave para liderar equipos efectivos de forma remota

# Equipos virtuales, trabajando desde casa Cuidando el espacio y el tiempo



1. Crear una rutina
2. Eliminar las distracciones
3. Asegurar tener el equipo tecnológico adecuado
4. Separar el espacio de trabajo del espacio para compartir en familia
5. Mantente conectado

# Equipos virtuales, trabajando desde casa ¿Qué hacer como líder?



1. **Comunica tu visión como líder** (es diferente a la de la organización). Ten una visión menos genérica y más personal. Muestrales que entiendes sus motivaciones. Ten en cuenta:

## Visión del líder

---

- **Conoce a tu audiencia:** Qué hay para tu equipo en esta visión. Cómo su impacto se sentirá en la organización
  - **Destaca las fortalezas de tu equipo** y lo importante que son para el alcance de la visión
  - **Invítalos a participar**, no es una instrucción, es un llamado a la acción!
  - Cuando compartas tu visión, **abre el espacio para que haya discusión**. Pregúntale a cada miembro de tu equipo que describa cómo cree que su rol puede contribuir para convertir esta visión en realidad.
2. Es importante **definir políticas** de trabajo remoto y de las reuniones virtuales

# Equipos virtuales, trabajando desde casa ¿Qué hacer como líder?



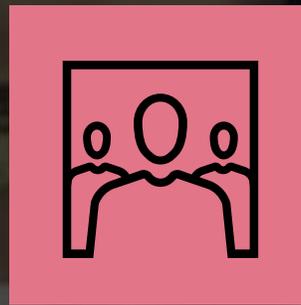
3. Agendar las reuniones con anticipación
4. Crea espacios que sirvan como **comunidades** donde también se indague lo personal y no solo lo laboral.
  - Enviar mensajes por chat indagando por situaciones personales.
5. Conocer más sobre la **realidad de los colaboradores** y entender cuales son sus necesidades y cómo podrían manejarse.
6. Para resolver problemas y conflictos. Al colaborador que no está cumpliendo con sus responsabilidades o tiene problemas con el equipo, puedes:
  - Indaga antes de juzgar.
  - Crear un script para la llamada
  - Pensar en todas las posibles interpretaciones y mal entendidos

# Equipos virtuales, trabajando desde casa

*3 formas como puedes apoyar la dinámica virtual de tu equipo y tus líderes:*



Crea empatía y  
dar sentido

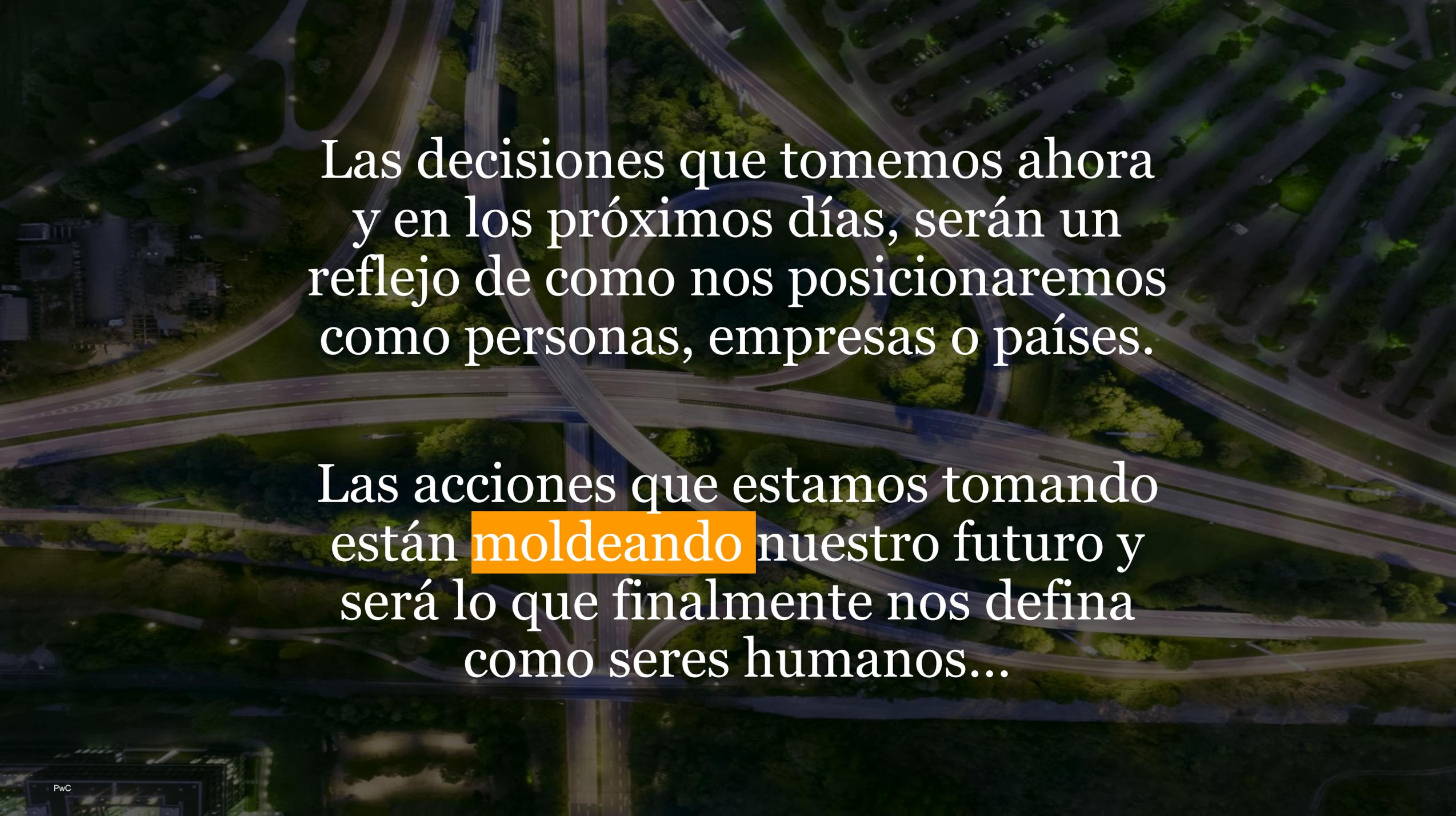


Conéctate de forma  
espontánea



Actúa con Agilidad

Dar claridad y transparencia sobre las expectativas y contexto



Las decisiones que tomemos ahora  
y en los próximos días, serán un  
reflejo de como nos posicionaremos  
como personas, empresas o países.

Las acciones que estamos tomando  
están moldeando nuestro futuro y  
será lo que finalmente nos defina  
como seres humanos...

# Preguntas y respuestas.

Angela Álvarez  
**Gerente Senior**

[angela.alvarez@pwc.com](mailto:angela.alvarez@pwc.com)

Katherine Rodríguez  
**Consultor Senior**

[Katherine.rodriguez@pwc.com](mailto:Katherine.rodriguez@pwc.com)

