

1 de Septiembre de 2020



EXPERIENCIA TELETRABAJO



Transforming
the future.
Today.

*Partir del empleado
para llegar al
empleado”*

**EL MODELO DE
EXPERIENCIA DEL
EMPLEADO PARTE DE
PONER A LAS
PERSONAS EN EL
CENTRO PARA
LLEGAR MEJOR A
ELLAS**

“





1 ESCUCHAR

Dar la voz a los empleados para que ellos **definan su experiencia** con la compañía, comprendiendo las diferencias entre los segmentos.

**PEOPLE
CENTRIC**



2 ENTENDER

Comprender los puntos clave de relación entre los empleados y la compañía, **identificando y priorizando en base al impacto** en los empleados.

**DATA
ANALYTICS**



3 ACTUAR

Crear planes de acción y **soporte** sobre aquellos aspectos que generan un dolor actualmente y que **puedan tener un retorno más inmediato**.

**MODELOS
ÁGILES**

Y llego el COVID19 y nos pusimos a teletrabajar!!!!

Aprender de la experiencia Actual



Contexto
COVID

Para diseñar el teletrabajo del futuro!



Vuelta al
trabajo

WORK FROM HOME

- Foco en cuidar a las personas
- Replicar procesos presenciales en virtuales
- Situación atípica en los hogares
- De 0 a 100 en 24 horas
- Curva de aprendizaje y adaptación lograda
- Mayor stress, más horas de trabajo

HOME OFFICE

- Planificación de actividades, definición de KPIs
- Organización de las rutinas
- Necesidades tecnológicas relevadas y resueltas
- Plan de implementación gradual con posibles marcha y contramarchas
- Necesidades de re-skilling y up skilling



puntuaciones

9 y 10

1 a 6

63%*

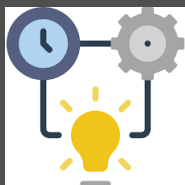


El teletrabajo puede ayudar a encontrar el **equilibrio** personal-laboral

47%

26%

67%*



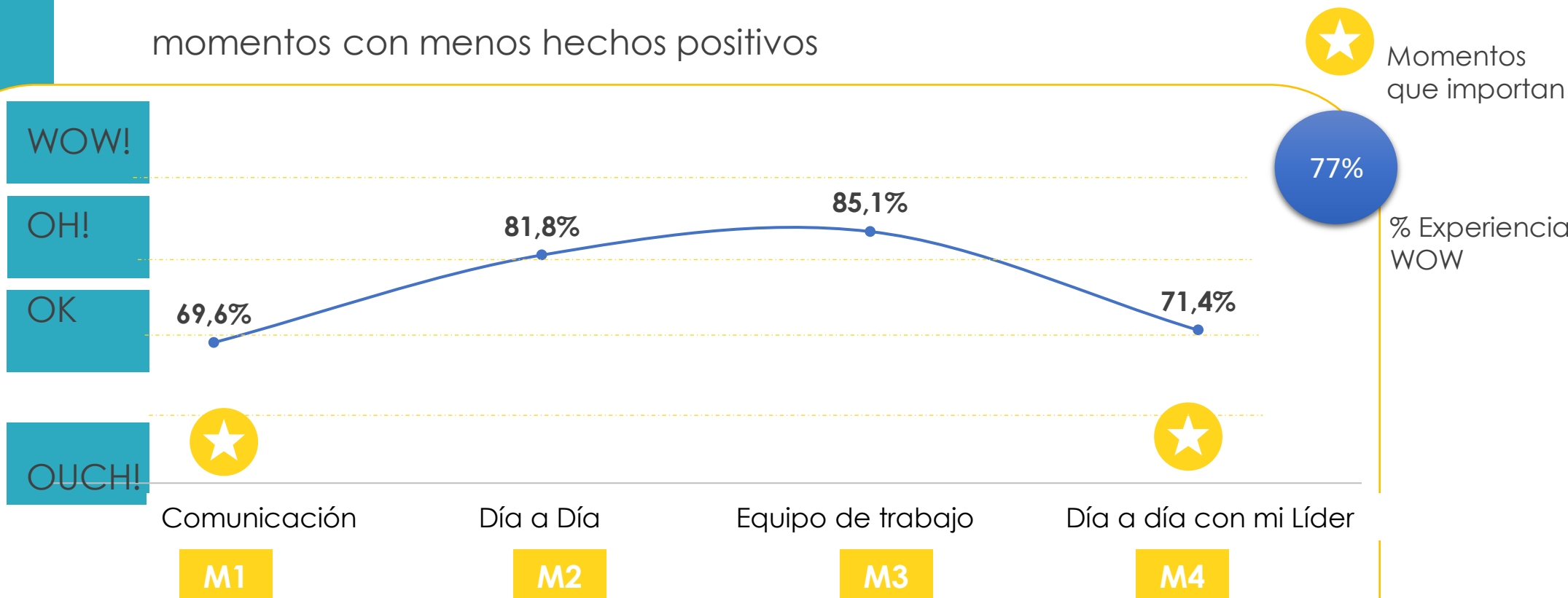
La **productividad** en el teletrabajo es la misma que en forma presencial

52%

22%



La experiencia teletrabajo es una experiencia ok, donde la comunicación y el día a día con el líder se destacan como los momentos con menos hechos positivos



PERCEPCIONES

40% Siento que en mi Organización hay una **comunicación fluida**

69% Me siento **cómoda/o** trabajando desde casa

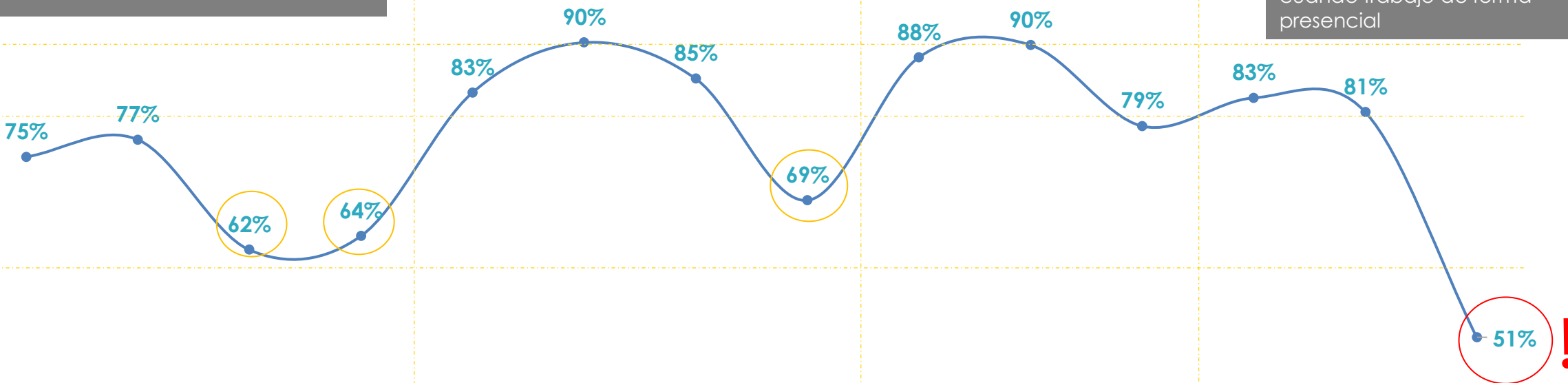
63% Considero que el **rendimiento de mi equipo** es igual o mejor al presencial

76% Siento que mi líder **confía** en mi desempeño y compromiso al igual que cuando trabajo de forma presencial

OH!

OK

OUCH!



HECHOS

Me comunicaron cómo está mi organización en función de los objetivos de este año	Me comunicaron la forma en que íbamos a organizar en la modalidad de teletrabajo	Me comunicaron mis objetivos y prioridades de trabajo para la semana	Tengo agendada una reunión con mi líder, al menos 1 vez por semana para chequear avances y priorizar tareas	Mis condiciones personales me permiten cumplir el horario de trabajo, al igual que de manera presencial	Mi organización me facilitó aplicaciones que me permiten realizar mi trabajo normalmente (ej: Teams, Zoom, etc.)	Tengo buena calidad de conexión de wifi para poder conectarme fácilmente	Tengo en mi hogar un lugar de trabajo en el que puedo concentrarme	Tengo reuniones virtuales productivas de co-creación, ideación con mi equipo de trabajo	Tengo reuniones virtuales productivas de análisis con mi equipo de trabajo	CoOzco las tareas asignadas a los demás miembros de mi equipo	Mi líder me dio respuestas cada vez que le manifesté una inquietud/solicité algo	Puedo conectarme con mi líder al igual que en la oficina	Mi líder me dio feedback sobre mi desempeño durante la cuarentena
--	--	--	---	---	--	--	--	---	--	---	--	--	---

Momento 1

Momento 2

Momento 3

Momento 4



Comunicación

Día a Día

Equipo de trabajo



Día a día con mi Líder

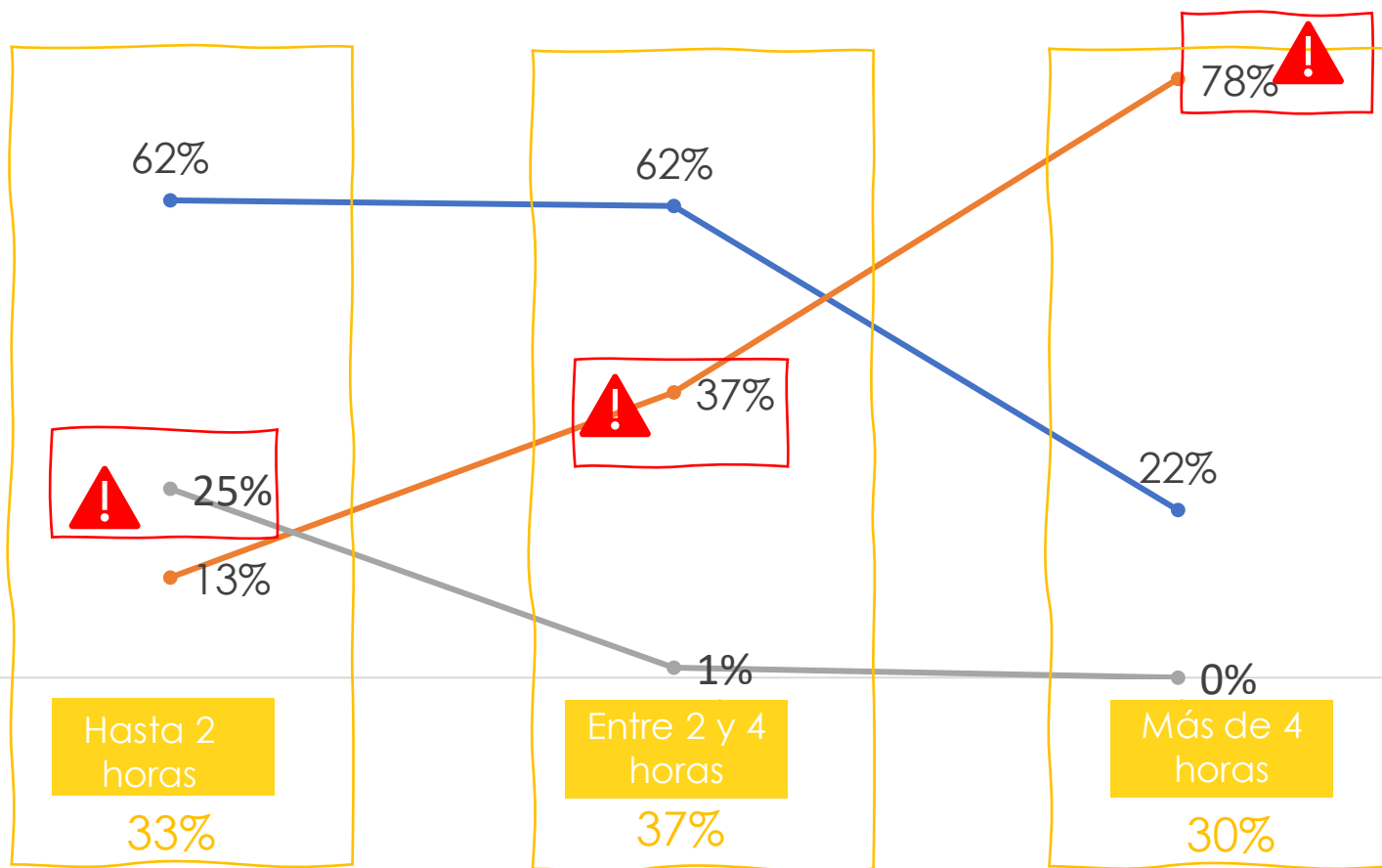
4 horas

es el promedio que pasan en video calls al día

48% dice que deberían ser menos

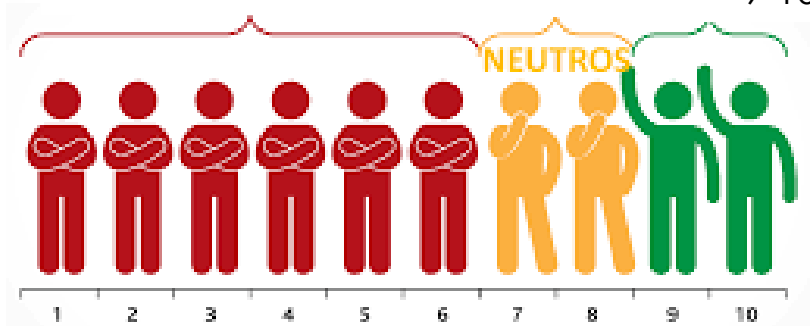


- Estoy de acuerdo con el número de video calls
- Deberían ser menos
- Deberían ser más



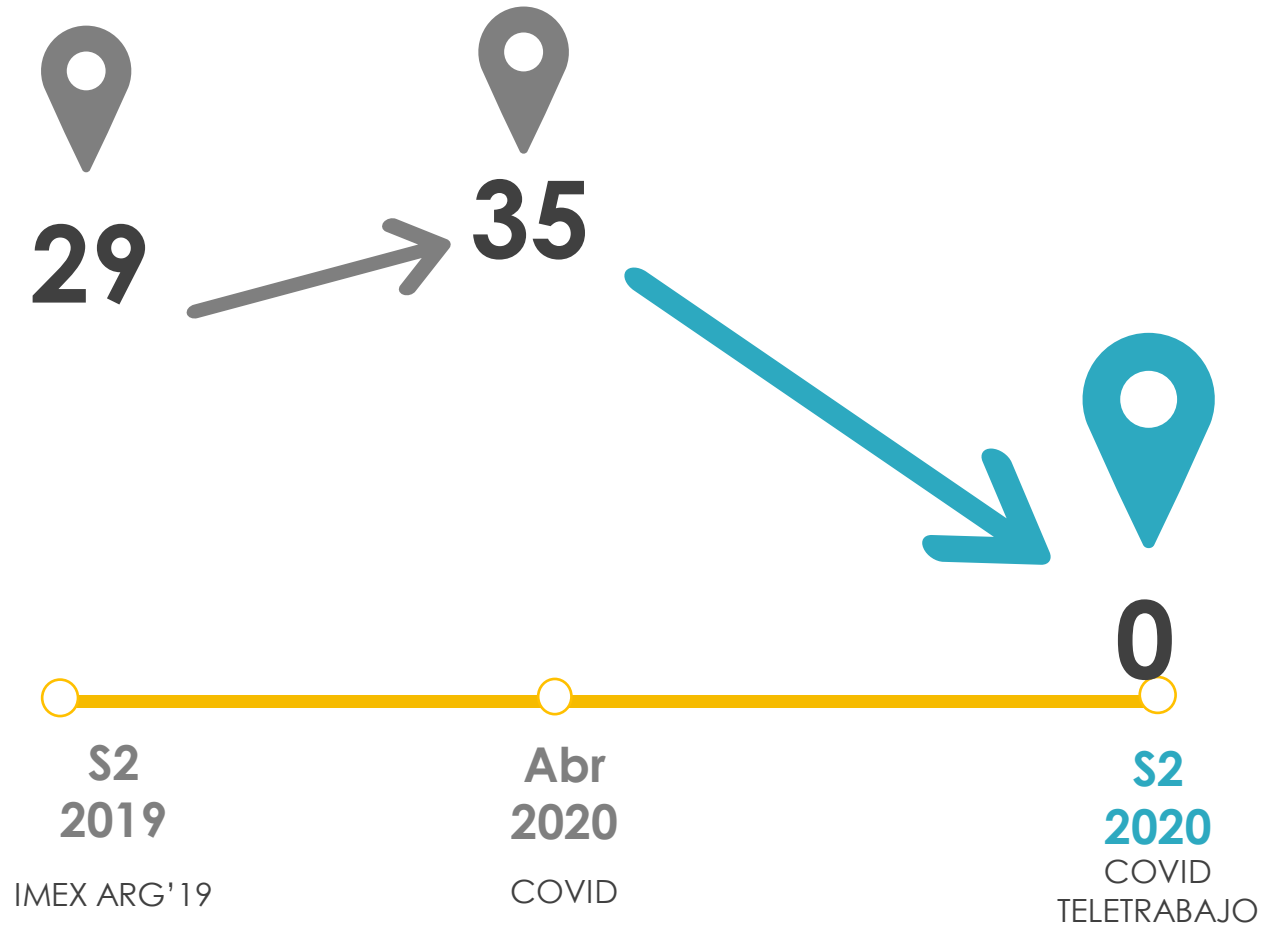
¿Cuál es la probabilidad de que recomiendes tu Organización para trabajar a familiares y amigos?

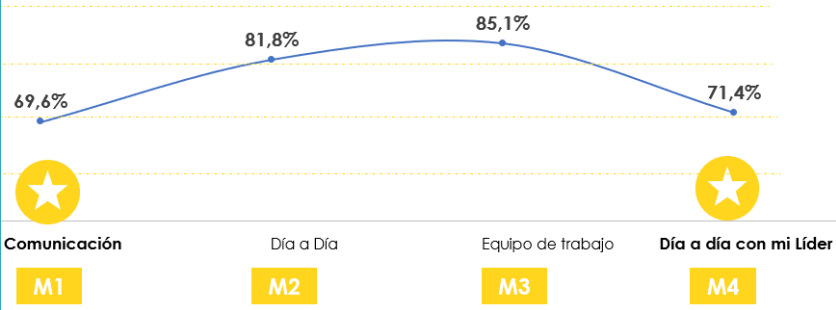
DETRACTORES 1-6 NEUTROS 7-8 PROMOTORES 9-10



$NPS = \% \text{ 😊} - \% \text{ 😞}$

eNPS teletrabajo = $37\% - 37\% = 0$





Comunicación



- Siento que en mi organización hay una **comunicación fluida**
- Siento que mi opinión **es tenida en cuenta**

Líder



- Creo que la **frecuencia de conexión con mi líder directo** es la adecuada



● STATUS

(Estatus)

● CERTAINTY

(Certeza)

● AUTONOMY

(Autonomía)

● RELATEDNESS

(Relaciones sociales)

● FAIRNESS

(Justicia)

M1. COMUNICACIÓN



M4. LIDER



Reconocimiento

Feedback

“dame feedback, decime como me ves”

Empoderar

“Compartir visión conjunta y dejar hacer”

A disposición

Confianza vs control

“Trabajar por objetivos, en un sistema de confianza. Esta empresa se maneja por sistema de control “

**+ Transparencia
+ claridad**

“Mas claridad respecto de los conflictos y situación económica”

**+Planificación/
anticipación**

“Mayor anticipación y reuniones un poco mas espaciadas”

**+ Escucha:
Todos aportamos**

“hay que impulsar a que opinen sin juzgar luego las respuestas”

**En
resumen....**

TELETRABAJO NO ES UN BIG BANG
no es una experiencia espontánea, hay que diseñarla

SABEMOS POCO,
conozcamos más, preguntemos!

REQUIERE UN REPLANTEO DE MODELOS DE RELACIÓN,
identificar quizás nuevos ejes para el teletrabajo

DESARROLLO DE NUEVAS HABILIDADES,
nuevos estilos de liderazgo virtual y autogestión

PODEMOS AYUDARTE A ENTENDER Y DISEÑAR UNA MEJOR EXPERIENCIA DE TELETRABAJO

CONVERSAMOS?

Fernanda.caminos@pcglatam.com

