



Las nuevas tendencias en la nueva era post-COVID

Octubre, 2020

AUTORES



Ricardo Alvarado
Director Ejecutivo de Riesgos
ralvarado@mx.lockton.com



Tania Estrada
Directora Beneficios para empleados
testrada@mx.lockton.com



Annel Lozano
Subdirectora de Estrategia de Salud
alozano@mx.lockton.com

Vivimos en un entorno que está en un constante cambio, la forma en la que nos comunicamos, relacionamos y compramos ha cambiado. La crisis que se ha originado por la pandemia del COVID-19 ha traído cambios significativos en el entorno empresarial. Las empresas se han tenido que adaptar a diferentes formas de trabajo y hábitos en los que la tecnología ha sido el protagonista.

Como se ha dicho últimamente el mundo entrará en una nueva normalidad y la organización de las empresas se verá afectada por la pandemia eso crea que las estrategias de negocio deberán de ser diferentes, pues el escenario económico, social y empresarial es completamente nuevo, la continuidad del negocio ya no depende solamente de las ventas o de las condiciones económicas. Las empresas deberán rediseñar sus planes de riesgos, wellness y beneficios para empleados, identificando los recursos que serán necesarios para que la operación siga en marcha, garantizando ante todo, el bienestar de los colaboradores.

Nueva normalidad, nuevos riesgos

Garantizar las condiciones de salubridad y sana distancia serán la máxima prioridad en el retorno seguro a los centros de trabajo para contener la cadena de transmisión de Covid-19, las empresas deberán valorar con igual relevancia que la redistribución de espacios y verificación de los sistemas ofrezcan el mismo nivel de seguridad para los colaboradores con el objetivo de brindarles mayor tranquilidad y una sensación de protección.



Protocolos para el regreso

En la nueva normalidad debemos de medir los nuevos riesgos en las organizaciones ya que después de haber detenido operaciones por mucho tiempo pueden presentarse riesgos que usualmente no sucedían.

Por ejemplo en plantas industriales, los equipos después de estar parados por mucho tiempo tienen repercusiones como pueden ser: riesgos de combustibilidad y oxidación. Es necesario monitorearlo y revisarlo antes de regresar a las plantas.

Durante los siguientes meses, los expertos en riesgos y seguridad industrial deberán monitorear de cerca la operación y las nuevas condiciones laborales para hacer los ajustes pertinentes y garantizar los niveles óptimos de funcionamiento, en correspondencia a un retorno escalonado de colaboradores.

Es necesario no perder de vista los riesgos latentes que siempre han existido, por ejemplo los incendios, hay que seguir revisando los sistemas contra incendio, que funcionen correctamente las bombas que impulsan el agua así como que exista suficiente agua, que no existan obstrucciones en los aspersores, etc. Son riesgos que existían y que seguirán existiendo y no porque hay una pandemia tenemos que dejarlos a un lado ya que al final sigue siendo un riesgo latente.

Para uno de los nuevos riesgos a los que nos enfrentamos que es el contagio, debemos hacer una trazabilidad o mapeo de la movilidad de los colaboradores en las empresas, ya que los colaboradores son lo más importante en una empresa. Hay que evaluar que no exista aglomeración de personas en ninguna parte. Por ejemplo hay que pensar ¿cómo es que llegan las personas a un edificio? Todos pasan por torniquetes, ponen su huella, pasan su credencial, todos tienen mismos horarios de entrada y salida. ¿Qué se puede hacer? Poner horarios escalonados, recomendable quitar torniquetes, accesos sin poner la mano, poner instrucciones en el elevador.

Y por último se tiene que evaluar los efectos colaterales que las nuevas medidas traen consigo, por ejemplo el transporte de los colaboradores desde el sistema mecánico, la limpieza del autobús y adicional la sanitización.

No hay que perder de vista las brigadas de emergencia que es lo más importante para un regreso seguro. Hay que cuidar que al menos un porcentaje de las personas que estén en el proceso de retorno a las instalaciones cuenten con el entrenamiento y capacitación para actuar en caso de emergencia.

Futuro de la gestión de riesgos

¿CUÁL SERÁ LA NUEVA GESTIÓN DE RIESGOS?

Se tienen que evaluar las nuevas amenazas como el creciente riesgo cibernético, ya que en este periodo de pandemia han aumentado considerablemente, por ejemplo, nada más en México tuvimos tres mil millones de ataques cibernéticos, durante el primer semestre del año. Es un riesgo que todos sabemos que existe y que hemos estado gestionando cada uno de los riesgos para minimizarlo, pero con la situación actual donde la mayoría trabajamos en home office debemos de seguir algunas recomendaciones:

1. Siempre usar el equipo de la oficina y no los equipos personales ya que los firewalls y antivirus que tienen los equipos de la oficina son completamente diferentes a los personales.
2. No prestar los equipos de la empresa a los niños.
3. Cambiar tu contraseña de WI-FI continuamente.

Si el negocio y la organización se están reestructurando también se tiene que reestructurar el Plan de Continuidad de Negocio ya que aun cuando no existiera un Plan de continuidad por pandemia si se creó algún protocolo por si llegará a pararse la industria. Lo que está sucediendo actualmente es que las empresas se están reestructurando por diversas razones: se están volviendo digitales, sus consumidores están teniendo preferencias distintas, etc. Es por ello que ante esta reestructura se tiene que trabajar la reestructura del Plan de Continuidad. Para ello es muy importante que se asesoren con un consultor de Riesgos, para poder seguir paso a paso lo que establece la norma ISO22301.

Por último existe un alto riesgo de continuidad operativa equivocada y los funcionarios deben estar protegidos ante esta toma de decisiones ya que con un entorno tan cambiante y volátil es difícil asegurar que las decisiones son acertadas. Este riesgo está cubierto por un seguro llamado D&O o Directors and Officers, es muy importante que las empresas se asesoren, para que los funcionarios estén tranquilos al momento de tomar una decisión y tener la capacidad de transferir este riesgos de potenciales demandas a un seguro.

Las empresas deben estar preparadas para reducir los efectos de esta pandemia y de otros riesgos en el futuro, no hay que perder de vista los riesgos latentes, colaterales y los riesgos emergentes. Es por ello que es muy importante contar con un consultor en riesgos que les ayude con esta visualización de riesgos en función de cada empresa.



Nuevos beneficios, herramientas y compensaciones para empleados en la era post Covid-19

Será importante que las empresas incentiven a sus actuales colaboradores con paquetes de beneficios y prestaciones que se ajusten a la nueva normalidad para que continúen desarrollando sus labores de manera eficiente, para lo cual será necesario flexibilizar no sólo los beneficios sino también las prestaciones en general.

Los paquetes de beneficios pueden mitigar algunas de las consecuencias que el COVID-19 está teniendo en el bienestar y la productividad, por ello la definición de nuevas compensaciones que se adecúen a las necesidades actuales de los colaboradores será prioritario para las compañías, hoy muchas de las compañías crean los paquetes de compensación en función de un sueldo base, ciertas prestaciones fijas (bonos y paquetes de beneficios). Hoy la estructura debe de cambiar, dejando el sueldo base pero las prestaciones fijas reducirlas no para eliminarlas sino para que sean intercambiables de acuerdo a las necesidades de cada empleado.

¿QUÉ CAMBIOS HABRÍA EN LA COMPENSACIÓN?

Consideramos que algunas de las prestaciones como aguinaldo, prima vacacional, vales de despensa, etc. pueden otorgarse de acuerdo a los topes de ley dado que no todas resultan funcionales para todos los trabajadores. Existen prestaciones como el fondo de ahorro que implican que algunos empleados lo perciban como una afectación por tener menos flujo de efectivo o que los vales de despensa no le resulten atractivos porque viven en casa de sus padres. Es por ello que proponemos que cada quien pueda elegir su paquete de compensación. Adicionalmente con esta nueva normalidad nos enfrentamos a nuevas necesidades como tener una oficina en casa totalmente equipada y por otra parte se generan ahorros en gasolina, casetas, comidas, etc

Por ejemplo el tema del comedor con este nuevo regreso debemos pensar cuál será la necesidad del comedor para los empleados, si a algunos ya les daban esta prestación tendrán que hacer reducción del tiempo dentro del comedor, o habrá reducción de colaboradores presencial entonces esto hace que quienes tengan esta prestación no la utilicen y debemos plantearnos cómo vamos a transformar ese tipo de cambios. Nosotros vemos que el empleado debería de poder elegir sus beneficios de acuerdo a lo que va a utilizar.

Por ejemplo: en el Seguro de Gastos Médicos Mayores el empleado debería escoger si sube la suma asegurada o la disminuye, o bien intercambiar beneficios que no ocupa por una mayor suma asegurada u otra cobertura.

Otra prestación importante es el ahorro para el retiro, debemos plantearnos qué tanto estamos ahorrando para el futuro y para nuestra salud al retiro.

Las empresas se enfrentarán a diferentes retos para la flexibilización de los beneficios como: definición de nuevas compensaciones, comunicación, elección de beneficios y su administración, lo que finalmente resultará en una efectiva estrategia de retención y atracción de talento.

El contar con una estrategia atractiva de beneficios flexibles generará un mayor sentimiento de pertenencia de los empleados hacia la empresa, impactando de manera positiva a su productividad y a la efectividad en su trabajo. De acuerdo a un estudio realizado por el Employee Benefit Research Institute, el 71% de los empleados cuyo paquete de beneficios satisface sus necesidades reportan estar muy comprometidos con la empresa. Más aún, se ha notado un incremento del 30% en la apreciación de los beneficios, en aquellos esquemas que permiten flexibilidad.

En Lockton contamos con herramientas sin ningún costo adicional, es parte de los servicios que ofrecemos, con el fin de apoyar a las empresas con la correcta administración de los programas y son vitales para poder acercar al empleado las opciones de los diferentes beneficios y/o compensaciones que pueden escoger de acuerdo a sus necesidades.

RETOS PARA LOS PLANES FLEXIBLES:

1. Definición de las **nuevas compensaciones**: no es un paquete para todas las empresas, no es un programa encasillado que funciona para todos, por lo contrario es poder sentarnos con las empresas y escucharlos para saber qué necesidades tienen en su empresa para poder crear el mejor paquete para ellos.
2. Hay que plantearse cómo se hace la **estrategia de comunicación adecuada**, para lograr los compromisos de todos los empleados y hacer acuerdos.
3. Lograr la **mayor participación de empleados** posible al momento de hacer la elección de sus beneficios, al mismo tiempo de generar un conocimiento de los programas que tienen y la utilización de los mismos.
4. **Para la administración del programa contamos con BeFlex**, nuestro sistema que nos permite ofrecer al empleado una herramienta para la elección de su compensación a la vez que podemos entregarles a las empresas reportes, para hacer modificaciones de la nómina y diseñar el programa con el área de nóminas.
5. Por último, los programas de beneficios flexibles nos hacen crear el **sentido de pertenencia** a la empresa y atraer nuevo talento.

Para definir las nuevas compensaciones será necesario tener reuniones con las diferentes áreas involucradas (Legal, Fiscal, Capital Humano, Nómina, TI, Mercadotecnia) para realizar el diseño de las mismas, buscando soluciones que se adecúen a las necesidades de los empleados; por otro lado, la comunicación será clave para lograr el compromiso de todos los empleados y hacer acuerdos.

Asimismo, para la elección de beneficios será necesaria lograr la participación del mayor número de empleados posibles generando un mayor conocimiento de los programas que tienen y la utilización de los mismos, finalmente será importante el acompañamiento de Capital Humano en todos los programas haciendo una mayor difusión y aprovechamiento de los recursos disponibles.



Programas de Wellness para mantener empleados comprometidos

Existe un intercambio de la dinámica en estas tendencias Wellness, la mayoría de los programas han tenido que intercambiar las estrategias y enfocarse en la transformación digital.

Bienestar emocional y tecnología

La pandemia ha tenido un impacto emocional en nuestra vida, actualmente en México se han aumentado entre el 30%- 40% los casos de ansiedad o depresión. De acuerdo a un estudio realizado por el Washington Post, el 24% de los colaboradores ha tenido síntomas clínicamente significativos de trastorno depresivo mayor, mientras que el 30% mostró síntomas de trastorno de ansiedad generalizada derivado de la pandemia.

Las compañías deberán trabajar de manera efectiva en proporcionar servicios de atención psicológica esto se puede hacer a través de proveedores de programas de atención al empleado, ya sea vía telefónica o mediante plataformas virtuales, establecer políticas de manejo de cargas de trabajo, horarios efectivos y flex time, programas de liderazgo y resiliencia, gestión del tiempo y mindfulness así como enfocarnos en el enfoque asertivo hacia las nuevas tendencias de comunicaciones: el uso de chat bots para dar una solución de manera asertiva ante problemas generales, musicoterapia, terapia de biofeedback, apoyo tanatológico, acompañamiento en actividades físicas y nutricionales con apoyo personalizado y adecuado a esta nueva realidad, estrategias de Wellness Financiero y sobre todo fortalecer la vinculación con programas de engagement dentro de la compañía hacia los colaboradores.

La tecnología es un recurso importante en el control y la expansión de empresas, ya que hoy se requiere brindar soporte y seguimiento de salud a los empleados, a través de la telemedicina, la inteligencia artificial o las aplicaciones móviles, que controlaran y combatirán la expansión de padecimientos.

Telemedicina y el impacto en las empresas

Es una solución que ha mantenido un impacto importante ya que podemos brindar un servicio médico vía telefónica o ya sea por Skype o alguna otra herramienta. La cuál nos permita hacer un diagnóstico de salud de los colaboradores e incluso hacer este beneficio extensivo a sus familiares.

La estimación que se disponía antes de la actual crisis del coronavirus era que alrededor de un 70% de las visitas médicas programadas podrían realizarse de forma telemática, y que la industria debía crecer en los próximos cinco años un promedio del 27%.

México es un país en transición demográfica y con un perfil epidemiológico complejo, con incremento de enfermedades crónico degenerativas y estilos de vida no saludables, por ello las prioridades en salud deben ser: asesoría en diagnóstico de padecimientos infecciosos como COVID e Influenza de manera oportuna y tratamiento a distancia a través de herramientas tecnológicas de detección y monitoreo, referencia o segunda opinión médica así como orientación y apoyo a pacientes con diabetes, hipertensión y obesidad.

NOM035 Y NUEVOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Esta norma será evaluada a partir de Octubre 2020, muchas de las empresas ya se han adelantado y han cumplido con los requisitos. Es importante, replantearnos la estrategia de los riesgos psicosociales, no solo enfocados en un entorno organizacional saludable sino hacia un enfoque más derivado a la pandemia y una nueva normalidad que exige nuevas competencias y tiene nuevos retos.

Hay varios puntos a incidir de manera efectiva para tener un nuevo planteamiento:

1. Desarrollo y equipamiento: debemos cumplir con una serie de protocolos en las instalaciones para asegurarnos de que los colaboradores se encuentran en un ambiente seguro.
2. Cargas de trabajo y horarios: hoy es más complicado controlar los horarios de los colaboradores y eso por ello que se ha observado que los empleados tienen jornadas mas extensas y en algunos casos exceso de carga de trabajo. Hay que tener una estrategia de administración de tiempo y establecer límites sanos en sus actividades.
3. Violencia derivado en mala comunicación o estrés importante.
4. Seguridad en que las compañías cumplan con los lineamientos establecidos en la NOM-030 y NOM-036 así como el resto de los requerimientos por parte de la STPS.
5. Prevención de comportamiento negativo, conductas agresivas y negativas derivados del estrés.

Las tendencias son:



Flex time y time out para que puedan pasar tiempo con su familia y tener un mejor balance de horarios.



Nueva metodología con enfoque: rápido, flexible y simple.



Apoyo ergonómico poder otorgar este beneficio a los empleados y otorgar estos recursos en casa.



Oficinas satélites poder establecer oficinas conexión para juntas de trabajo o actividades sin que les quite mucho tiempo de traslado.



Apoyos tecnológicos.



Dissease management y brindar acompañamiento a los colaboradores que tienen un padecimiento como diabetes, hipertensión y triglicéridos altos, cercano a través de recursos médicos, nutricionales y físicos.



Apoyo terapéutico de adicciones, poder dar el acompañamiento a alcoholismo, tabaquismo y drogadicción.



En Lockton nos enfocamos en crear productos de consultoría que los acompañen en las estrategias tanto de reconocimiento de población vulnerable como el seguimiento epidemiológico, brindamos soporte en temas legales, administrativos y técnicos para la nueva normalidad y brindarles soluciones específicas para poder cumplir la regulación en factores de riesgos psicosocial y programas de bienestar con estrategias actuales y mayores beneficios para las compañías.

Sugerimos ampliamente vincularse con alguna empresa consultora como Lockton que los pueda apoyar en el seguimiento e implementación de sistemas efectivos de gestión del desempeño, garantizar un entorno seguro en el regreso al centro de trabajo y dar soluciones efectivas que puedan impactar a los colaboradores en términos de productividad y desempeño, realizando un seguimiento permanente de salud integral (nutricional, físico y emocional) a través de programas de bienestar.

Lockton apoya a sus clientes a realizar planes de continuidad y manejo de riesgos para garantizar la continuidad del negocio y sobre todo brinda soluciones enfocadas en dar consultoría integral en temas de bienestar, beneficios para empleados y administración del riesgo de la salud, así como programas especializados en el retorno y consultoría en adaptación a la nueva normalidad.



LOCKTON[®]

UNCOMMONLY INDEPENDENT