

# Águilas News

Abril 2020



***El Liderazgo ante una crisis:  
Responder al brote de coronavirus  
y a los retos futuros.***

# Clientes y empresas: presente y futuro ante la crisis del coronavirus

## *El cliente: austero e individual en comunidad*

Los clientes sienten amenazada su economía, pero a la vez se están dando cuenta de que se puede ser feliz con una vida más austera sin grandes lujos. También han tomado conciencia de que la vida social es fundamental; la necesitan, pero deben prestar atención a la individualidad, que antes quizás muchas veces descuidaban. Ahora, además, la individualidad, dentro de la comunidad, supone una responsabilidad con esta.

Pero ¿qué vendrá después?

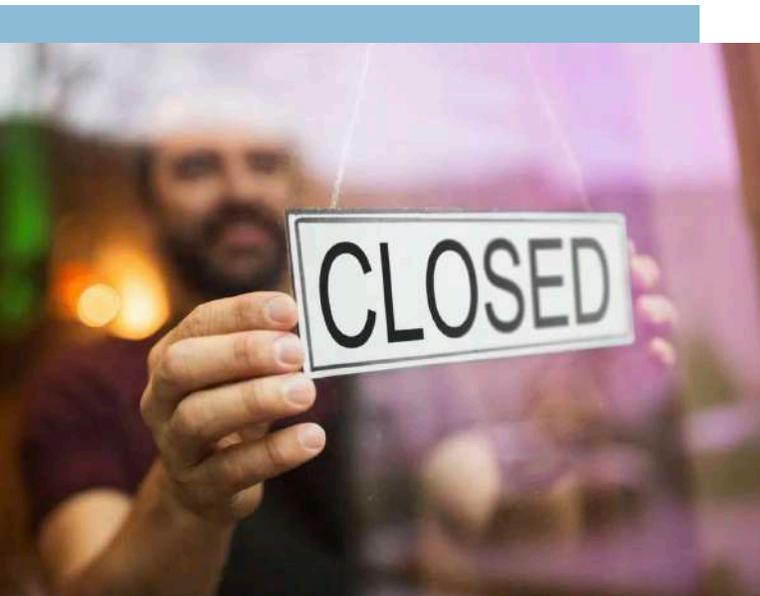
- El low cost seguramente experimentará una tendencia al alza y se convertirá en el nuevo eje o epicentro.
- El mercado de segunda mano y las plataformas de alquiler de productos prosperarán, al menos durante un tiempo.
- Es previsible que aumente la tendencia a quedarse en casa. Una economía más austera junto con un mayor y más satisfactorio aprovechamiento del tiempo en casa, que vemos que es posible, harán de nuestro hogar nuestra fortaleza.

## *Las empresas: adaptación al desafío*

Ahora bien, desde el punto de vista de las empresas, ¿cómo pueden satisfacer al cliente en plena crisis provocada por el coronavirus sin perjudicar sus propios intereses?

- El liderazgo es fuerte y está consolidado, es decir, que lo principal es el cumplimiento de la norma, pero precisamente por ese compromiso para/con la sociedad.
- Se va a hacer frente a la nueva realidad de la mejor forma posible, implementando la flexibilidad y evidenciando que sigue en activo, a disposición de los clientes, adaptándose a las medidas excepcionales y reorganizando sus tareas.
- La comunicación no queda interrumpida a pesar de la realidad. Hoy en día, se pueden utilizar distintas vías: email, teléfono, videollamadas... Lo más importante es que el cliente se sienta acompañado y perciba la reorganización que se está llevando a cabo por parte de la empresa.
- Es imprescindible la calidez. Calidad y calidez siempre dan un diez, y también en momentos como estos. El contacto basado en el agradecimiento y en aportar valor con las acciones para las personas debe primar sobre las comunicaciones basadas en el dinero y en los intereses de la empresa.
- Se premia la fidelidad hasta en tiempos de crisis. Se debe ser comprensivo, empático y actuar en consecuencia. Apelar a lo sensorial-emocional es un plus, así como hacer uso, en ocasiones, del humor elegante.

**FUENTE/ Rethink by ESIC  
Business & Marketing School**



# Pasos para llevar a cabo control en tu vida diaria.

1. **Confianza.** La epidemia está generando desconfianzas y esto afecta directamente en el estado emocional de las personas haciendo más vulnerable el sistema inmunológico.
2. **Optimismo.** Toma acciones inmediatas que ayuden a tu círculo de personas, tener una visión del futuro en la cual ya están planeando la recuperación.
3. **Planes.** A corto plazo significa (hoy, mañana y pasado mañana) planea actuar inmediatamente.
4. **No perder el sentido del humor.** Mantén un buen estado de ánimo la mayor parte del tiempo posible, (haz ejercicio y aliméntate sanamente).
5. **Se parte de una comunidad.** Mantén contacto a través de redes sociales, teléfono, computadora etc. donde puedas estar en contacto con tus seres queridos.
6. **Rutina normal.** Levántate a la hora habitual, toma ducha, trabaja, haz ejercicio, comparte tiempo con tu familia y en los días de descanso has precisamente eso, descansar.



## En lo laboral:

1. Crea un sistema de comunicación efectivo (cuenta de correo, teléfono móvil, radio UHF).
2. Plan de actuación ante crisis.
3. Plan de continuidad de negocio.
4. Revisa la vigencia de tus licencias y permisos.
5. Estar pendiente de tus trabajadores y sus familias (madres, hijos).



# El Liderazgo ante una crisis: Responder al brote de coronavirus y a los retos futuros

Para muchos ejecutivos, la pandemia de coronavirus es una crisis diferente a cualquier otra en los últimos tiempos. Cinco prácticas de liderazgo pueden ayudarle a responder eficazmente.

La pandemia del coronavirus ha impuesto exigencias extraordinarias a los líderes empresariales y más allá. Las pérdidas humanas por el COVID-19 crea temor entre los empleados y socios de una organización. La enorme magnitud del brote y su imprevisibilidad hacen que sea difícil para los ejecutivos responder. De hecho, el brote tiene las señas de identidad de una crisis de “escala mundial”: un evento inesperado o una secuencia de acontecimientos de enorme escala y velocidad abrumadora, lo que resulta en un alto grado de incertidumbre que da lugar a desorientación, sensación de pérdida de control y una fuerte perturbación emocional.

Reconocer que una empresa se enfrenta a una crisis es lo primero que deben hacer los líderes. Es un paso difícil, especialmente durante el inicio de crisis que no llegan repentinamente sino que crecen a partir de circunstancias familiares que enmascaran su naturaleza.

Algunos ejemplos de esas crisis son el brote de SARS de 2002-03 y ahora la pandemia del coronavirus. Ver una crisis en desarrollo lento para lo que podría llegar a ser, requiere que los líderes superen el sesgo de normalidad, lo que puede hacer que subestimen tanto la posibilidad de una crisis como el impacto que podría tener.

Una vez que los líderes reconocen una crisis como tal, pueden comenzar a montar una respuesta. Pero no pueden responder como lo harían en una emergencia rutinaria, siguiendo los planes que se habían elaborado con antelación. Durante una crisis, que se rige por la falta de familiaridad y la incertidumbre, las respuestas eficaces se improvisan en gran medida. Pueden abarcar una amplia gama de acciones: no sólo movimientos temporales (por ejemplo, instituir políticas de trabajo-en-casa), sino también ajustes a las prácticas comerciales en curso (como la adopción de nuevas herramientas para ayudar a la colaboración), que pueden ser beneficiosos para mantenerse incluso después de que la crisis haya pasado.

Lo que los líderes necesitan durante una crisis no es un plan de respuesta predefinido, sino comportamientos y mentalidades que les ayuden a mirar hacia adelante.

**FUENTE/ McKinsey & Company**



# Elevar a los líderes durante una crisis: el valor de la “calma deliberada” y el “optimismo limitado”

Así como los altos ejecutivos de una organización deben estar preparados para cambiar temporalmente algunas responsabilidades de su jerarquía de comando y control a una red de equipos, también deben capacitar a otros para dirigir muchos aspectos de la respuesta a la crisis de la organización. Esto implica otorgarles la autoridad para tomar y aplicar decisiones sin tener que obtener la aprobación.

Una función importante de los altos ejecutivos es establecer rápidamente una arquitectura para la toma de decisiones, de modo que la rendición de cuentas sea clara y las decisiones sean tomadas por personas apropiadas a diferentes niveles.

Los líderes ejecutivos también deben asegurarse de que empoderan a las personas adecuadas para que tomen decisiones de respuesta a la crisis en toda la red de equipos. Dado que los responsables de la toma de decisiones probablemente cometerán algunos errores, deben ser capaces de aprender rápidamente y hacer correcciones sin exagerar o paralizar la organización. Al comienzo de una crisis, los altos dirigentes tendrán que nombrar a los responsables de la toma de decisiones para dirigir la respuesta a la crisis. Pero a medida que la crisis evoluciona, los nuevos líderes de respuesta a la crisis surgirán naturalmente en una construcción de equipos de red, y esos líderes de respuesta a la crisis no siempre serán altos ejecutivos.

En las rutinas de emergencia, la experiencia es quizás la cualidad más valiosa que los líderes aportan. Pero en las crisis novedosas a escala global, el carácter es de suma importancia. Los líderes de respuesta a la crisis deben ser capaces de unificar a los equipos detrás de un solo propósito y formular preguntas para que investiguen.

Lo mejor mostrará varias cualidades. Una es la “calma deliberada”, la capacidad de desvincularse de una situación difícil y pensar claramente en cómo se va a navegar. La calma deliberada se encuentra con mayor frecuencia en individuos bien fundamentados que poseen humildad pero no impotencia.

Otra cualidad importante es el “optimismo limitado”, o la confianza combinada con el realismo. Al principio de una crisis, si los líderes muestran una confianza excesiva a pesar de las condiciones obviamente difíciles, pueden perder credibilidad.

Es más eficaz para los líderes proyectar la confianza de que la organización encontrará una manera a través de su difícil situación, pero también muestra que reconocen la incertidumbre de la crisis y han comenzado a lidiar con ella mediante la recopilación de más información. Cuando la crisis haya pasado, entonces el optimismo será más beneficioso (y puede ser mucho menos limitado).

**FUENTE/ McKinsey & Company**



# 10 Consejos para reducir tu ansiedad por el coronavirus

## 1 Deja de informarte.

Es bueno que estés informado de las últimas noticias, siempre que ese conocimiento no te lleve a generar más pensamientos que te llevan al sufrimiento, a pensamientos catastrofistas, porque entonces durante todo este tiempo tu objetivo de estar informado va a pasar a un segundo plano, para ser el primero el estar estresado.

## 2 Has de ocuparte, no preocuparte.

Es muy importante que tengas un planning semanal en el que indiques a qué hora levantarte, comer, cenar e ir a dormir. Te recomendamos actividades como hacer tareas pendientes, juegos en familia, aprender a cocinar o nuevos hobbies.

## 3 Haz ejercicio físico.

Se ha observado que tiene efectos positivos tanto a nivel físico como mental (mejora la autoestima, la atención, musculatura, permite la socialización, reduce la ansiedad).

## 4 Practica técnicas de relajación.

La respiración diafragmática será clave para reducir la ansiedad. Esta técnica te permite mejorar la oxigenación, te ayuda a mejorar la respiración, mejora tu capacidad pulmonar y sirve para tratar, aliviar o prevenir los ataques de pánico.

**Si crees que necesitas algún consejo o apoyo llama a la Línea de la Vida: 800 911 2000.**

## 5 Cuida el sueño.

Porque es un indicador muy importante de tu estado de ánimo, además de que tiene efectos directos sobre tu atención, memoria, aprendizaje.

## 6 Socialízate.

Realiza videollamadas, planifica cuándo llamar y participa en actividades o retos virales.

## 7 Cuida la convivencia.

Comunícate de forma asertiva, tolera las emociones de los otros, respeta los espacios íntimos.

## 8 Jerarquiza tus prioridades.

La flexibilidad para tolerar actitudes, comportamientos y despistes serán más importantes, porque te permitirá focalizarte en aquellos aspectos que creas más relevantes.

## 9 Expresa tus emociones.

La ansiedad hace que se despierte en ti muchas emociones que te afectan a lo largo del día. Cuando lo compartes te permite desahogarte a ti y permite que el otro te comprenda mejor.

## 10 Acepta la situación que estamos viviendo.

La aceptación de cómo reaccionas ante esta situación, te permitirá conocerte más y crecer como persona, el crecimiento no es sólo cuando estamos bien, sino también cuando estamos mal.

*FUENTE/ Orientación Psicológica.*



# Dirija su negocio a través de la crisis del Coronavirus

Muchas empresas están sintiendo su camino hacia la comprensión, la reacción y el aprendizaje de los acontecimientos que se desarrollan rápidamente. Aquí se mencionan 12 lecciones para responder a eventos en desarrollo, comunicarse y extraer y aplicar aprendizajes.

**1) Actualice la inteligencia diariamente.** Comunicar actualizaciones y reformular la perspectiva general.

**2) Tenga cuidado con los ciclos de noticias.** Piense críticamente sobre la fuente de la información antes de actuar sobre ella.

**3) No asuma que la información crea información.** Crear y compartir ampliamente un resumen actualizado periódicamente de los hechos y las implicaciones.

**4) Use expertos y pronósticos cuidadosamente.**

**5) Reformular constantemente su comprensión de lo que está sucediendo.** Un documento vivo, con la marca de tiempo «mejor visión actual» es esencial para aprender y adaptarse en una situación que cambia rápidamente.

**6) Cuidado con la burocracia.**

**7) Asegúrese de que su respuesta esté equilibrada en estas siete dimensiones:** Comunicaciones, Necesidades de los empleados, Viajes, Trabajo remoto, Estabilización de la cadena de suministro, Seguimiento y pronóstico del negocio, Forman parte de la solución más amplia.

**8) Utilizar los principios de resiliencia en el desarrollo de políticas:** Redundancia, Diversidad, Modularidad, Evolvabilidad, Prudencia, Incrustación.

**9) Prepárese ahora para la próxima crisis.**

**10) La preparación intelectual no es suficiente.** Lo ideal es simular y aprender de comportamientos bajo estrés

**11) Reflexiona sobre lo que has aprendido.**

**12) Prepárese para un mundo cambiado.**

las empresas deben considerar lo que esta crisis cambia y lo que han aprendido para poder reflejarlos en sus planes.

*FUENTE/ Harvard Business Review*





# Túneles Sanitizantes

*Elimina hasta el 99% de los virus y bacterias de sus usuarios, reduciendo así los riesgos de contagio entre personas sanas.*

*Protege a tus clientes y personal de trabajo*

Tel. 656 4180805  
ventas@grupoaguilas.com

## Pasos para quitarse correctamente guantes y cubrebocas



Lava tus manos



Retira el cubrebocas por detrás (no toque el frente)



Doble por la mitad y enrolle el cubreboca  
Deseche inmediatamente en un contenedor cerrado  
Vuelva a lavar sus manos



Pellizca el guante en la muñeca  
Retira el guante



Recoge el guante con la otra mano  
Deslizamos dos dedos dentro del segundo guante



Retira el segundo guante



Los desechamos en un contenedor cerrado  
Vuelva a lavar las manos