

WEBCAST COVID-19

Construyendo Resiliencia en Tiempos de Incertidumbre – La experiencia en Latinoamérica

14 de Abril de 2020



Agenda del evento

Tema	Orador
Apertura y Bienvenida	Monica Silvia Camacho <i>Directora de Salud & Beneficios</i> <i>Willis Towers Watson – Colombia</i>
Estado actual de COVID-19 y nuestra perspectiva en Willis Towers Watson	Máximo Saraví <i>Director General de Salud & Beneficios</i> <i>Willis Towers Watson – Latam</i>
El bienestar de los trabajadores – la experiencia de MercadoLibre	Andrés Cortina <i>Director Senior de Recompensas y Analytics</i> <i>MercadoLibre</i> Carlos Ferreyra <i>Director Senior, Salud & Beneficios</i> <i>Willis Towers Watson – Latam</i>
Las cuatro dimensiones del bienestar: hábitos sustentables y el día después	Juan Carlos Santacruz <i>Director</i> <i>Fundación Colombiana del Corazón</i> Gilbert Carreño <i>Gerente de Salud y Riesgos</i> <i>Willis Towers Watson – Colombia</i>
Preguntas y respuestas / Cierre	

Estado actual de COVID-19 y nuestra perspectiva en Willis Towers Watson

Máximo Saraví

Una época sin precedentes

En nuestra experiencia como personas, comunidades y organizaciones

Asociado inicialmente
a exposición a un mercado de
carnes y pescado en China

- Infectando 1,9 millones
- Casi 120.000 muertes



**Declarado
Pandemia
por la OMS el
11 de marzo de 2020**



**Período de
Incubación
2-14 días
(mediana 4 días)**



Método de contagio:

Microgotas de la
respiración en el aire o
superficies contaminadas



Síntomas:

- Fiebre (44% inicialmente,
89% en internación)
- Tos (68%)
- Diarrea (4%)



**Aproximadamente 1 en 5 infectados estará
grave – la mayoría requerirá hospitalización y algún
tipo de asistencia respiratoria**

- Los adultos mayores, aquellos con enfermedades
crónicas y fumadores padecen alto riesgo



Fuente: Organización Mundial de la Salud – OMS, *Johns Hopkins University*, corte a las 10:00 pm de Bogotá, Colombia, 13 de abril de 2020

Estadísticas de contagio de COVID-19 en Latinoamérica



	CONTAGIOS	MUERTES	TASA MUERTE *
ARGENTINA	2,208	97	0,22
BRASIL	23,430	1,328	0,63
CHILE	7,525	82	0,44
COLOMBIA	2,852	112	0,23
COSTA RICA	612	3	0,06
ECUADOR	7,529	355	2,08
MEXICO	4,661	296	0,23
PANAMA	3,400	87	2,08
PERU	9,784	216	0,68
VENEZUELA	189	9	0,03

* Tasa muerte/100k pop. Fuente: Johns Hopkins University website: <https://coronavirus.jhu.edu/data/mortality>, corte a las 10:00 pm de Bogotá, Colombia, 13 de abril de 2020.

La Pandemia de Covid-19 amenaza con convertirse en una de las pruebas más difíciles que enfrenta la humanidad en la historia moderna. A medida que se esparcen los casos de contagios, tiene el potencial de tomar vidas, afectar seriamente las economías, sobrepasar los sistemas de salud, reducir gravemente el valor de los activos, y disparar cambios geopolíticos de largo plazo. Alrededor del mundo, existen esfuerzos desesperados para contener lo que ya se considera un brote de gran disrupción.

Global Issue: COVID-19, Foro Económico Mundial

Las empresas rápidamente recalibran su foco y respuesta

Crisis de COVID-19



Mientras el foco se mantiene en la Salud Pública, los efectos de la pandemia en la economía, la sociedad y la fuerza laboral no son menos profundos

En 2019, menos del 10% de los líderes de negocios del G20 y los países de OCED consideraron como riesgo inminente la propagación de enfermedades infecciosas



La mayoría de las empresas en estos países, en diferentes industrias, no tenía implementados modelos de trabajo flexible

Ahora, muchas empresas tienen que implementar rápidamente medidas para su fuerza laboral – frecuentemente sin experiencia previa para compararse



* Fuente: *World Economic Forum Executive Opinion Survey*

5 principios clave para crear un curso de acción efectivo

➤ 1

Tomar la crisis como una oportunidad de definir el Liderazgo – y continuar entregando el mejor escenario posible para los stakeholders o partes interesadas



➤ 2

Adoptar una mentalidad ágil y de aprendizaje continuo para asegurar que la respuesta es (re) calibrada de acuerdo a las circunstancias



➤ 3

Comprender los puntos de vista y comprometer a todos las partes interesadas (ej.: empleados, inversores, clientes, proveedores, sindicatos, proveedores de salud y la comunidad) en la toma de decisiones



➤ 4

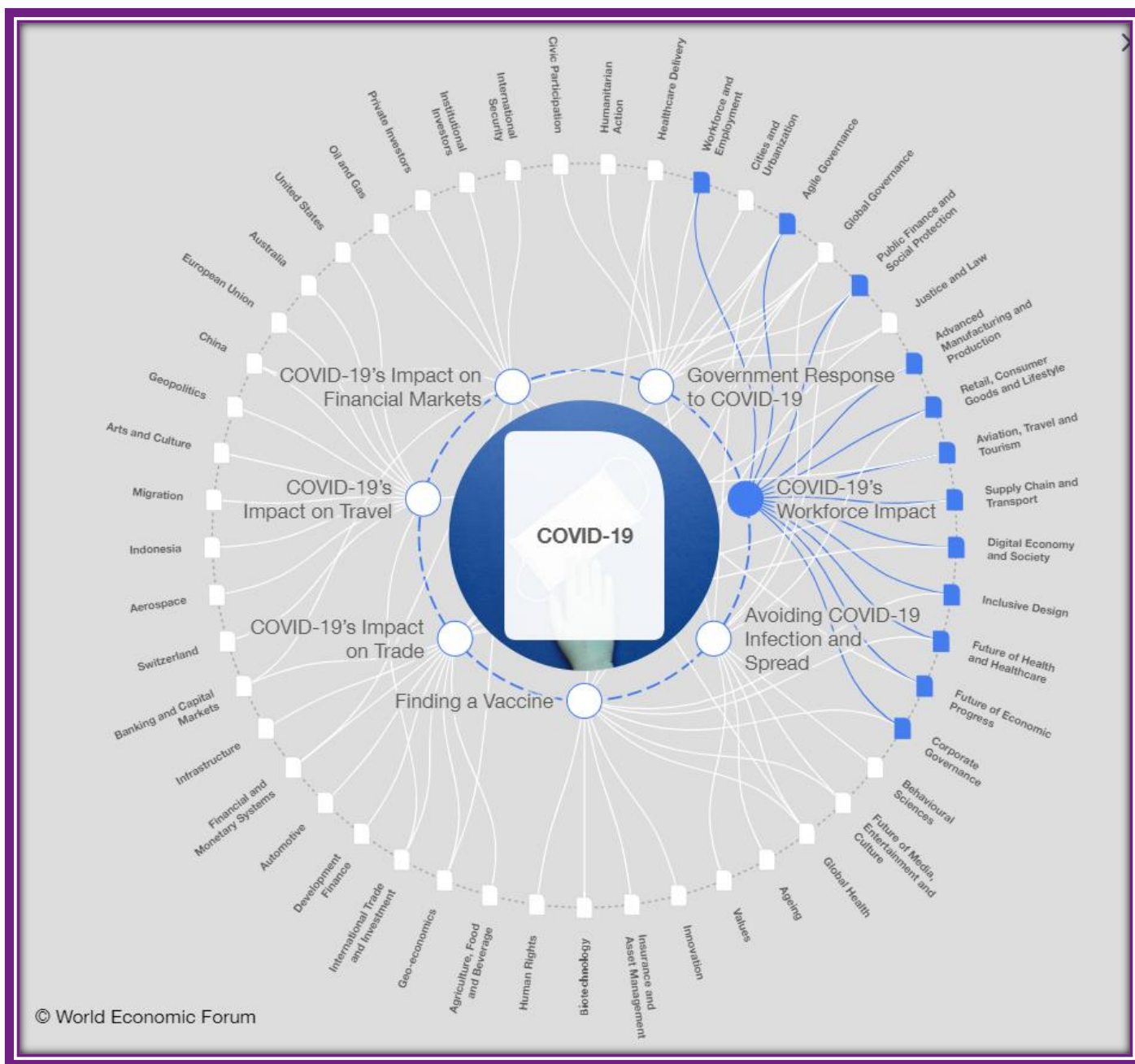
Enfocarse en la intersección entre el bienestar de los empleados y de la empresa



➤ 5

Tomar decisiones y actuar teniendo en cuenta las necesidades de mediano plazo como así también los objetivos del negocio a largo plazo





El bienestar de los trabajadores – La experiencia de MercadoLibre

Andrés Cortina y Carlos Ferreyra



¿Cómo MELI ha gestionado la crisis?

#CodoaCodo más que nunca



Covid-19: Gestión de la crisis

MARZO

ABRIL

MAYO

¿Qué hicimos?

¿En qué
estamos?

¿Hacia dónde
vamos?

02 al 08

09 al 15

16 al 22

23 al 29

30 al 04

CUARENTENA

› Lanzar
**Crisis
Committee**

› Activar
comunicación
vía Bot +

› Migrar a
**trabajo
remoto**

› Reforzar vía
Líderes

› Asistir durante
el **aislamiento**

› Asegurar
salud financiera

› **Re-onboarding**

› Mapear
**población
de riesgo**

› **Entrenar**

› **Contener**
on-site

› Reconfigurar
hiring + onboarding
digital

› Profundizar
**Seguridad
onsite**
(Envíos)

› **Medir**
el pulso

› Apoyar a la
comunidad

› Asistir a
usuarios



**¿Qué medidas han tomado para
resguardar el bienestar de los
colaboradores y lidiar con el estrés?**



Profundizar seguridad onsite

Operación de Envíos

Estricto control al ingreso

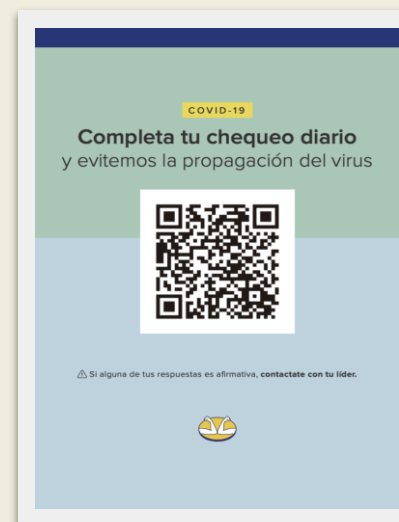
- Control de temperatura con pistola *TermoScan*
- *Autotest* diario para detección de sintomatología/riesgos

Higiene y prevención

- Barbijos y Lentes
- Protocolo de higiene y de distanciamiento social.
- Incremento de la frecuencia de limpieza y desinfecciones
- Campaña de comunicación
- Trabajo en células para evitar solapamientos
- Comedor y combis al 50% de capacidad, nuevos recorridos, *car pooling*

Protección

- Vacunación antigripal
- Licencia con goce de haberes para población de riesgo



- ¿Tuvo fiebre o síntomas en las últimas 24h?
- ¿Han estado en zona de riesgo en los últimos 14d?
- ¿Han tenido contacto directo con alguna persona con resultado positivo Covid-19?

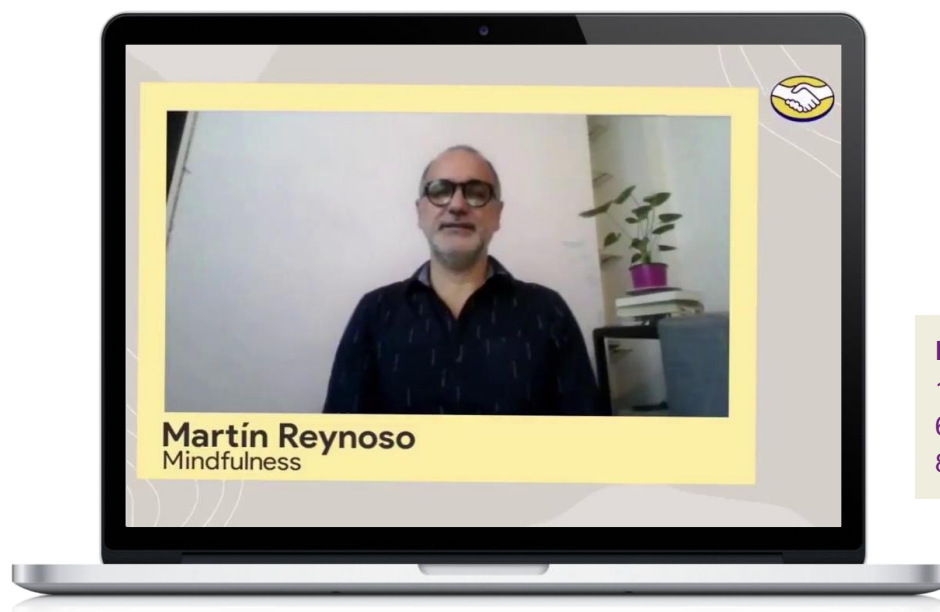
Apoyo y contención para el aislamiento

Mindfulness

- Para conectarnos con el momento presente y sobrellevar de la mejor forma la situación actual.

Employee Assistance Program (EAP)

- Apoyo psicológico o acompañamiento para transitar este momento.
- Para colaboradores y grupo familiar directo. En toda la región.



Primeras dos ediciones

1.300 reproducciones;
607 reacciones (likes + reactions);
88 comentarios

¿Cómo se están comunicando con los empleados?



Comunicación activa de nuestros líderes

Mensaje de nuestro CEO & Founder



- Estar cerca, conectados y empatizar.
- Compromiso con contribuir desde nuestro lugar (equipo, usuarios, comunidad).
- Agradecimiento, reforzar el *engagement*.

Live streaming con Líderes



- Espacio abierto de Q&As sobre coyuntura y relación con negocio.
- Reforzar prioridades estratégicas.

Activar comunicación: Bot Covid-19

INDICADORES

[BOT]

98% Active users

[RIESGO]

86% respuestas en 4 días

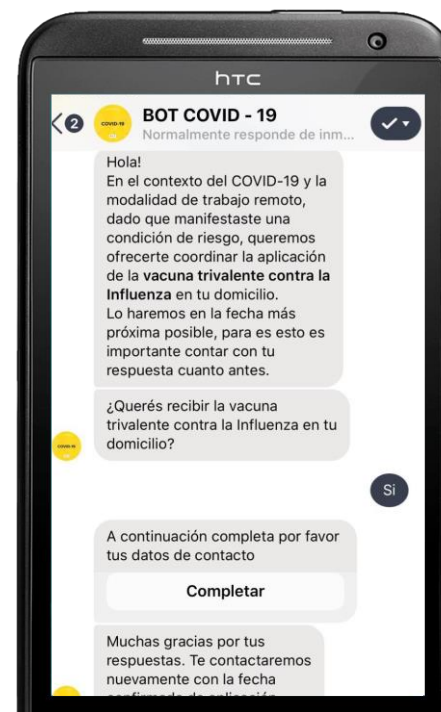
Comunicar protocolo



Mapear población de riesgo



Vacunar a domicilio



Envíos: campaña propósito y contención

Liderazgo on site

¿Para qué?

- **90% del equipo onsite:** por momentos con incertidumbre y preocupación
- **Sentido de propósito:** más que nunca, estamos haciendo la diferencia para personas que tienen que quedarse en sus casas o vendedores, siendo su única forma de generar ingresos.
- **Generar orgullo:** hacemos posible que sigamos cumpliendo nuestra promesa de entrega. Gracias a ellos, seguimos llegando.



Con vos, seguimos llegando

#SeguimosLlegando

Concepto: en este contexto, necesitamos adaptarnos y potenciar nuestro ADN tomando medidas y enfocando el mensaje dirigido a todos los que somos parte de esta gran cadena y que hacemos posible que podamos seguir cumpliendo nuestra promesa de entrega.



**5 acciones en los últimos
10 días en Workplace**
+ de 12.500 visualizaciones
1.500 reacciones (emojis)
165 comentarios



Teletrabajo:

¿Desafíos y oportunidades para optimizar el trabajo remoto?



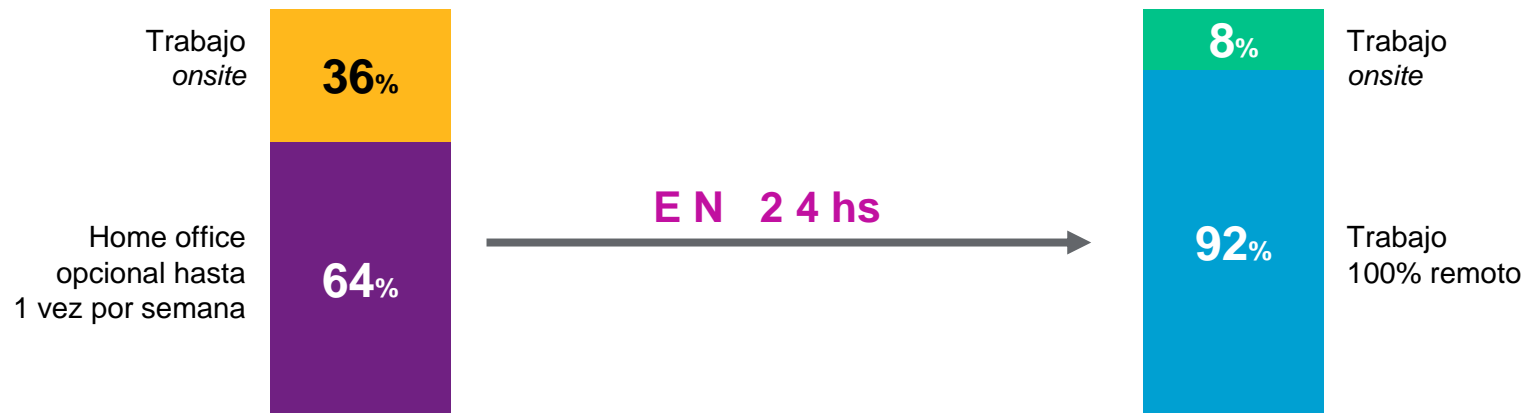
Migrar a trabajo 100% remoto

Pre-Covid-19

Home Office una vez por semana
para el 64% de nuestra dotación.
Estaban excluidas las operaciones de *Customer Experience*, *Fraud Prevention* y *Shipping*.

Post-Covid-19

Trabajo remoto para el 92% de la Compañía
(excluyendo a *Shipping*).
Lo hicimos el mismo día que habíamos
planificado el simulacro.



Entrenar en trabajo remoto

LÍDERES



Guía para Líderes



Learning Circles

905 participantes
11 sesiones



*Trabajando a distancia,
el **feedback continuo** es clave.
Tené presente estos tips para tus
conversaciones cruciales (...)*

Tips semanales

BOT COVID-19
desde 8/4

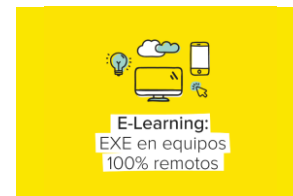
COLABORADORES



Microlearning Tips TR



Espacio colaborativo Buenas Prácticas TR Workplace



eLearning TR 3 cápsulas



Pulse Survey quincenal

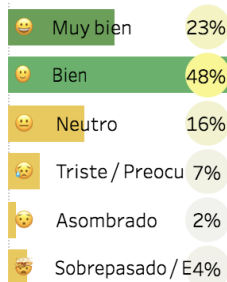
Para conocer **cómo estamos viviendo el contexto del COVID-19** e identificar la efectividad en las nuevas formas de trabajo: remoto o presencial en el caso de Operaciones de *Shipping*.

PARA TODOS LOS COLABORADORES

+

CORTES POR LÍDER, BU, PAÍS

ESTADO DE ÁNIMO



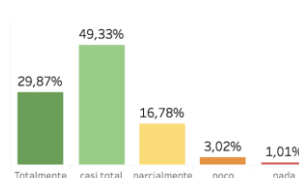
LÍDER EMPATIZA



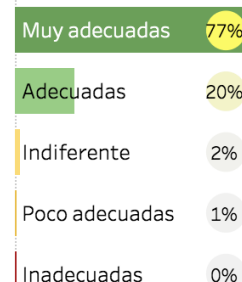
EFFECTIVIDAD EQUIPO



CUMPLIMIENTO PROTOCOLO



ACCIONES MELI



TAMBIÉN MEDIMOS...

ORGANIZACIÓN PERSONAL | PRODUCTIVIDAD | PRINCIPALES DESAFÍOS PARA LA ORGANIZACIÓN

¿Cómo se preparan en el mediano plazo?



Reconfigurar *hiring* y evolucionar a *onboarding* digital

The image shows a digital onboarding interface on the left and a Google Meet grid on the right. The interface is titled "OWN BOARDING ¡Hola MELI!" and lists activities for "Día 01". The Google Meet grid shows a large number of participants, each with a name and a video feed, arranged in a grid. The interface is yellow and white, and the Google Meet grid is a standard grid of video feeds.

OWN BOARDING
¡Hola MELI!
AGENDA DE ACTIVIDADES

Día 01

- 9.30 hs. | **Reunión de Bienvenida** Meet
- 10.00 a 16.00 hs. | **Ver y leer el contenido** Workplace
- 16.00 hs. | **Q&A MELI Ambassador** Meet
- 17.00 hs. | **Q&A People Ambassador** Meet

5 PAÍSES | 192 PERSONAS

Pre: Enviamos *laptops* a las casas y la info para las conexiones

Día 1: Recepción + videos y lectura de contenido en *Workplace* +
Q&A MELI Ambassador + Q&A People Ambassador



Plan de *re-onboarding*

Estamos planificando un regreso gradual contemplando tres aspectos:

TRABAJO REMOTO	ETAPA 1	Seguir remoto, evaluando semanalmente la definición. Activar gradualmente a nuestras fuerzas de venta
	ETAPA 2	(<i>luego del pico de la pandemia</i>) Ir a un esquema mixto: bloques presenciales fijos de 1/3 de los equipos (1 semana site, 2 remoto)
PROTOCOLO		<ul style="list-style-type: none">Continuar con nuestro <u>protocolo</u> de seguridad y prevenciónIncorporar más medidas de distanciamiento social al protocoloReforzar aún más la higiene en <i>sites</i>Desarrollar app de geolocalización
ESPACIOS COMUNES		<ul style="list-style-type: none">Reorganizar comedores estableciendo esquemas de turnos y distanciamiento.Definir cantidad máxima de personas por ascensorContinuar con el abastecimiento de alcohol en gelGarantizar la frecuencia de desinfección de espaciosReuniones: bloquear las salas pequeñas y para el resto, establecer un máximo de 5 pax, respetando distancia mínima



Las cuatro dimensiones del bienestar: hábitos sustentables y el día después

Gilbert Carreño y Juan Carlos Santacruz

Nuestra definición de bienestar de los empleados

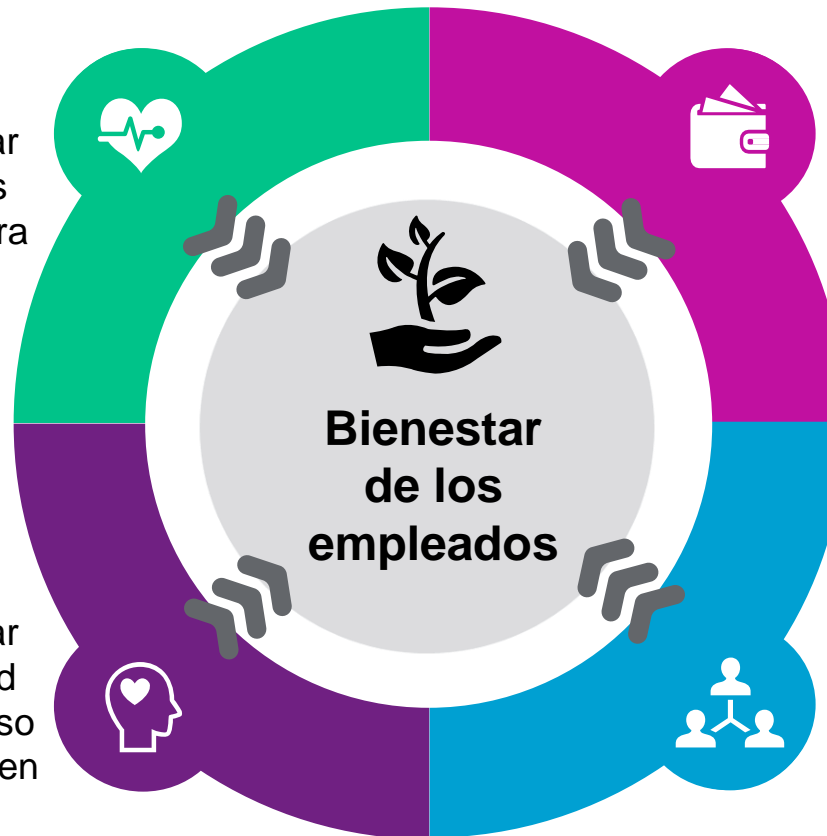
Encuesta de Willis Towers Watson sobre Tendencias de Beneficios, 2019/2020

FÍSICO

Identificar y administrar de manera efectiva los riesgos de la salud para la población y las condiciones crónicas a lo largo de la fuerza de trabajo

EMOCIONAL

Identificar y administrar los problemas de salud conductual, estrés y uso de sustancias tóxicas en la fuerza de trabajo



FINANCIERO

Identificar e instrumentar soluciones para mejorar la salud financiera de su fuerza de trabajo

SOCIAL

Identificar e instrumentar formas de promover un sentido de participación en torno a problemas de salud y financieros entre los empleados, las familias y la comunidad

Fuente: Encuesta de Tendencias en Beneficios 2019, Latinoamérica

Un foco en el bienestar es la máxima prioridad para los programas de beneficios de las empresas

Encuesta de Willis Towers Watson sobre Tendencias de Beneficios, 2019/2020

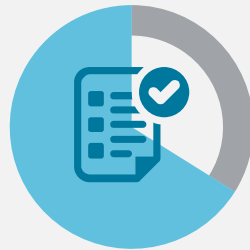
¡Anterior a
COVID-19!

¿En qué medida lo siguiente es una máxima prioridad para los programas de beneficios de su organización?



68%

Incorporar el bienestar* en una estrategia global de beneficios



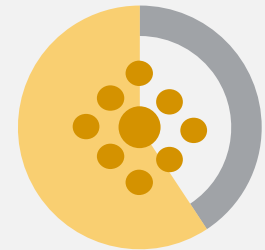
66%

Mejorar las políticas laborales



60%

Alinear las ofertas de beneficios con las normas de mercado y los deseos y necesidades de los empleados



59%

Incorporar inclusión y diversidad (I&D) en el diseño del programa de beneficios

* Bienestar financiero, salud física y bienestar emocional, estrés.

Nota: Los porcentajes indican "En gran medida" o "En muy gran medida".

Fuente: Encuesta de Tendencias en Beneficios 2019, Latinoamérica

**¿De qué manera se debe asumir
un estilo de vida?**

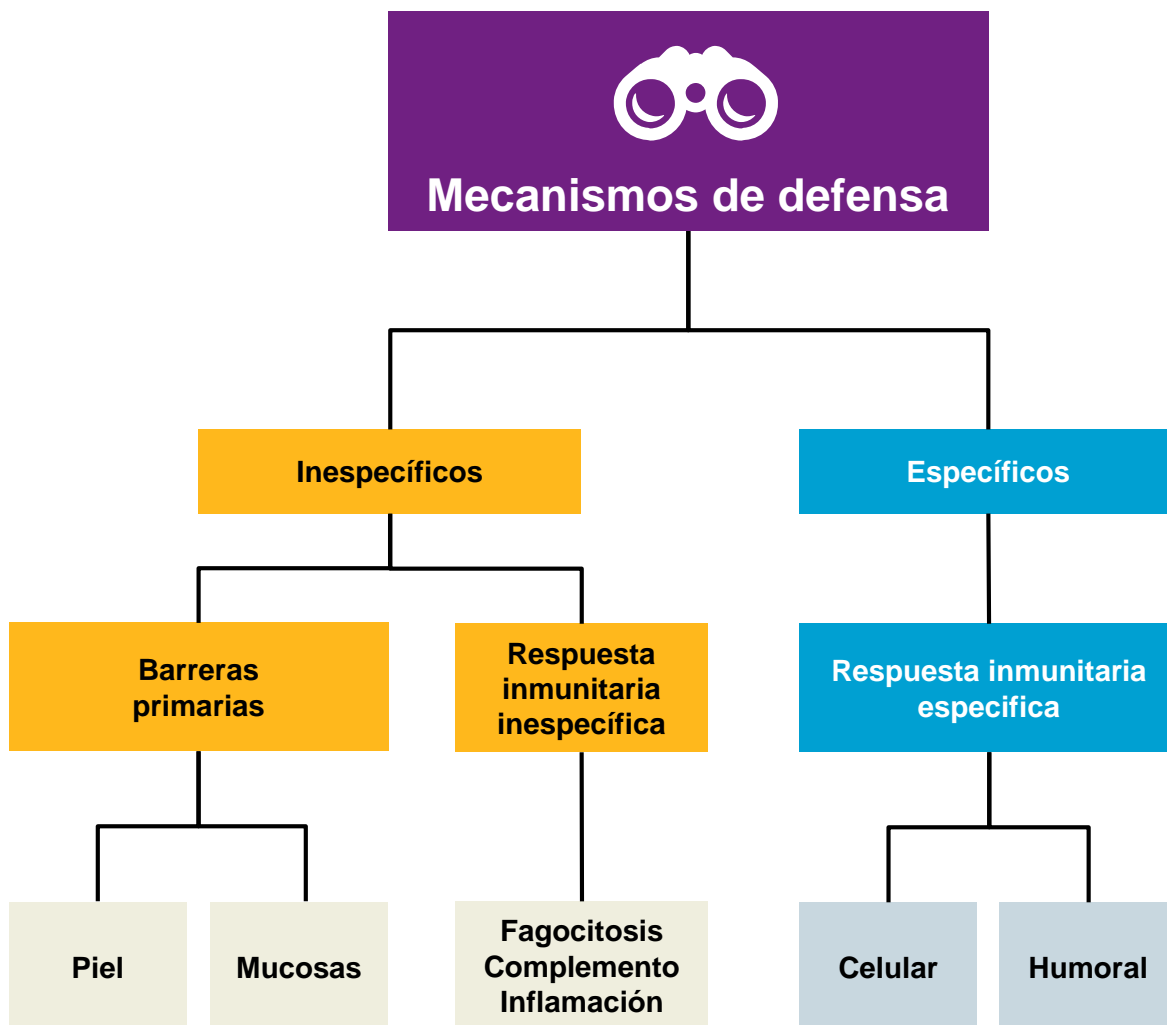
El “Método 10” del cuidado como estilo de vida

Corazones Responsables



**¿Por qué el estilo de vida influye
en la posibilidad de contagio y
desenlace por el virus?**

Respuesta inmunológica



1	Genética
2	Edad
3	Sexo
4	Ciclo menstrual
5	Viajes
6	Polución ambiental
7	Pobreza
8	Algunas prácticas religiosas
9	Enfermedades
10	Alimentación (carencia o exceso de nutrientes, dietas restrictivas)
11	Estilo de vida
12	Actividad física
13	Descanso
14	Estrés

**¿Cómo es posible mantener un
estilo de vida en medio de las
restricciones de la cuarentena?**

Tips para fortalecer respuesta inmune



Mantener el ánimo durante la cuarentena



Gracias por su participación.

ENVÍE SUS PREGUNTAS POR CHAT

En caso de que no tengamos tiempo para contestar a todas las preguntas, le enviaremos las respuestas a su correo electrónico.

La grabación del webcast estará disponible en los próximos días. El link de acceso, junto a un formulario de evaluación del webcast, serán enviados a su correo electrónico. Sus comentarios son importantes para seguir mejorando nuestros eventos.

Contactos en Willis Towers Watson:

Carlos.Ferreyra@willistowerswatson.com

Gilbert.Carreno@willistowerswatson.com

Maximo.Saravi@WillisTowersWatson.com

Monica.S.Camacho@willistowerswatson.com