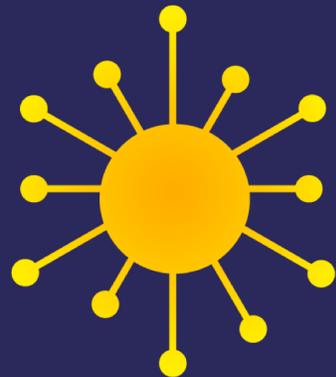


# imt.

## COVID 19.



## ENTRE PROCESO DE DUELO Y GESTIÓN DE CAMBIO.

Valeria Pérez

Multiplicadora del Pacto  
Mundial de Naciones Unidas



Impulsamos

la competitividad y las mejores prácticas de la industria  
de Customer Experience y Contact Centers en México  
y Latinoamérica

[www.imt.com.mx](http://www.imt.com.mx)



## Valeria Pérez

Multiplicadora del Pacto  
Mundial de Naciones Unidas

Valeria Pérez Silveira es investigadora y coach organizacional. Se ha desempeñado como líder en proyectos de comunicación, gestión de cambio e innovación en la gestión de personas. Es multiplicadora del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y forma parte de laboratorios de estudios del Banco interamericano de Desarrollo (BID).

Actualmente es consultora en diversas empresas de clase mundial en temas relacionados con esta contingencia y responsable del área de sustentabilidad corporativa en el IMT.



¿QUIÉN TENIA PANDEMIA  
**EN LAS AMENAZAS DE SU FODA?**



**SI NO TE SIENTES CONFUSO**  
ES QUE NO ESTAS PRESTANDO  
SUFICIENTE ATENCIÓN

# ETAPAS DEL DUELO- GESTIÓN DE CAMBIO- CONTINGENCIA



FASE DE EMERGENCIA - FASE DE ADAPTACIÓN AL  
CONTEXTO - FASE RECONSTRUCCIÓN Y RECUPERACIÓN

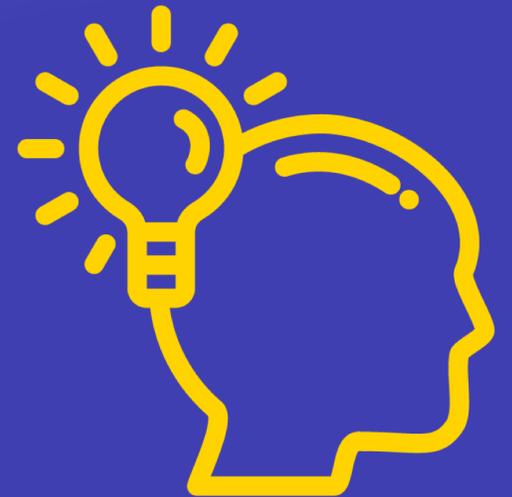
1

# FASE DE EMERGENCIA



# TSUNAMI VÍRICO

PENSAMIENTO RÁPIDO — DECISIONES RÁPIDAS.



# SEGURIZACIÓN Y FLEXIBILIDAD.



# GOLPE **AL EGO**



EL MUNDO **GRITÓ FRENEN.**

---

**EL MAYOR EXPERIMENTO DE LENTITUD  
QUE EL MUNDO HAYA VISTO**

---

2

## FASE DE ADAPTACIÓN AL CONTEXTO

# TELETRABAJO FORZOSO



**ESPAÑA** SE HICIERON ESTUDIOS EN LOS QUE SE CONFIRMÓ QUE MENOS DEL **5% DE LOS ESPAÑOLES** ESTABAN MENTAL Y PSICOLÓGICAMENTE **PREPARADOS PARA EL EWORKING**, Y EN LOS PAÍSES NÓRDICOS EL 25%

# CUARENTENA CON AISLAMIENTO Y SIN AISLAMIENTO CON DISTINTOS EFECTOS.

- SIN AISLAMIENTO:

STRESS- MIEDO A CONTRAER LA EFERMEDAD- MISION SOCIAL A CUMPLIR

- CON AISLAMIENTO:

EN SOLEDAD- ANGUSTIA Y MIEDO (AYUDAR A OTROS)

STRESS- SATURACIÓN DEL VÍNCULO – EL MÉTODO DEL BAÑO (CHIP PSICOLÓGICO DE SOLEDAD)

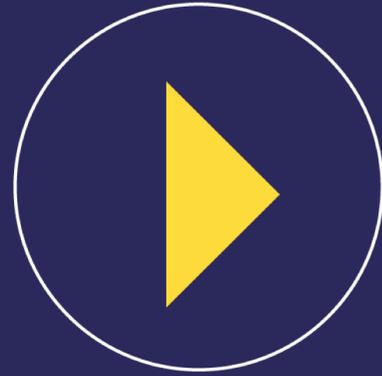




# COMUNICACIÓN AGIL / CONVERSACIONES DE CARRERA

3

FASE DE **RECONSTRUCCIÓN O RECUPERACIÓN.**



EXPECTATIVA DEL BOTÓN DE PAUSA/PLAY

## **AV/DV BUSCAR AYUDA.**

DESAPRENDER – REAPRENDER.  
LA INVERSIÓN EN CAPACITARSE  
TIENE NOS GENERA 17 VECES  
MAS DE GANANCIAS DE LO QUE  
INVERTIMOS



## NACIMIENTOS ADULTOS

EXPLOSIÓN DE LAS HABILIDADES TRANSVERSALES

APRENDER DEL FUTURO EMERGENTE VS LA FUENTE TRADICIONAL DE APRENDIZAJE

REFLEXIONAR SOBRE EL PASADO

LIDERAR DESDE LA SERENIDAD

TIRANOFOBIA

ECONOMÍA DEL BIEN COMÚN

FLEXITECNOEMPLO

JOBCRAFTING

BIOPODER

CEO --> **CHIEF ENGAGEMENT OFFICER**

REALENTIZAR VS CULTURA DEL ESPRINT

COE --> **CLIENT ONBOARDING EXPERIENCE**

SE ACABA TRABAJO / **VIENE PROYECTO**

9 A 7 / **DESLOCALIZACIÓN**

REPETICIÓN / **CREATIVIDAD**

REGULACIÓN / **MÁS LIBERTAD**

TITULACIÓN / **TALENTO**

LOCAL / **GLOBAL**

GRUPO / **TRIBU**



## COMPETENCIAS POST PANDEMIA

METACOGNICIÓN (APRENDER A APRENDER)

RESILIENCIA

GENEROSIDAD

LIDERAZGO FEMENINO

LEARNING AGILE

AUTOLIDERAZGO

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

OPTIMISMO INTELOGENTE

INTELIGENCIA INTUITIVA

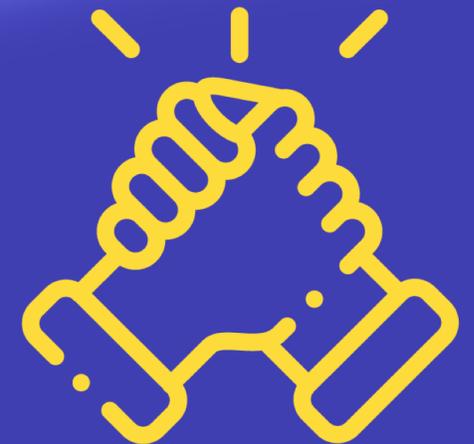
MANEJO DE BIG DATA

AUTOREGULACION

HABILIDAD SOCIAL

CONCIENCIA EMOCIONAL Y EMPATÍA

ADAPTABILIDAD



## INICIATIVAS EXITOSAS

GESTIÓN DEL “FENÓMENO DE LA CABAÑA”

MAPA DE RIESGO PARA EL REGRESO (QUIEN LO HARÁ PRIMERO Y QUIEN DESPUÉS)

GESTIÓN DE ÁREAS COMUNES

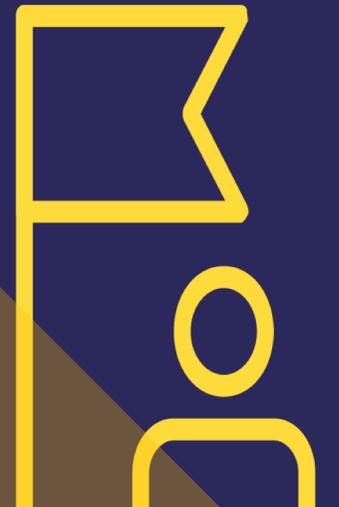
SALAS DE CAPACITACIÓN

ALGUNOS CC ABRIERON PERO NO SUS CAFETERÍAS

QUITAR FUENTES DE AGUA

UNA PUERTA DE ENTRADA Y OTRA DE SALIDA

PASAPORTE INMUNOLÓGICO

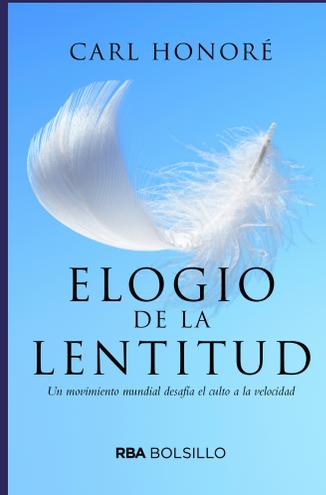


UNA PREGUNTA, SI ESTÁ BIEN HECHA,  
TIENE MUCHA MÁS FUERZA QUE UNA RESPUESTA.

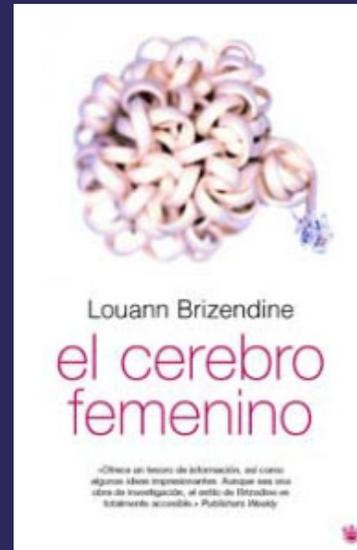
- ¿QUÉ PUEDE HACER MI EMPRESA O MI MARCA PARA AÑADIR VALOR A LA VIDA DE SUS CLIENTES?
- ¿QUÉ HARÍAS SI PUDIERAS DAR REWIND?
- ¿COMO CAPITALIZAR LA CRISIS?

DEJAR DE PREGUNTARSE QUE ESPERAMOS DE ESTA CRISIS  
Y PREGUNTARNOS QUE ESPERA LA CRISIS DE NOSOTROS  
O DE NUESTRAS EMPRESAS ES UN BUEN INICIO.

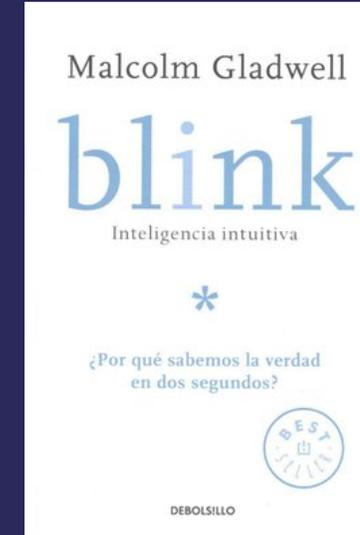
# Libros recomendados



**El Elogio a la lentitud**  
Carl Honoré



**El Cerebro Femenino**  
Louann Brizendine



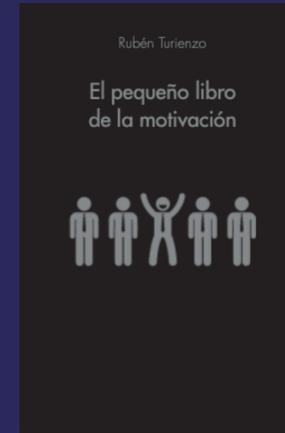
**Blink. Inteligencia Intuitiva**  
Malcom Gladwell

# Libros para descargar



**Comunicación no violenta**  
Marshall B. Rosenberg

<https://bit.ly/3bvURgl>



**El pequeño libro de motivación**  
Rubén Turienzo

<https://bit.ly/2yT111T>



imt.

¡Gracias!

[capacitacion@imt.com.mx](mailto:capacitacion@imt.com.mx)

t. (55) 5340-2290 ext. 6010