

Mesa redonda online organizada por el Club Excelencia en Gestión

TELETRABAJO, ANTICIPACIÓN, DIGITALIZACIÓN, ADAPTACIÓN, COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN: LAS LECCIONES APRENDIDAS DE LA PANDEMIA

- ✓ **Grupo Social Once y las divisiones españolas de Xerox, IBM y BT han participado en el encuentro *La salida del túnel de la crisis por el coronavirus*, protagonizado por Presidentes y CEOs.**
- ✓ **Los cuatro han compartido sus experiencias a lo largo de estas semanas de confinamiento, explicando cómo están gestionando la crisis desde el punto de vista empresarial y las dificultades y retos con los que se están encontrando.**
- ✓ **Las organizaciones participantes han mostrado una rápida adaptación a la situación gracias a sus estrategias de negocio y sólidos modelos de gestión, algunos, basados en el Modelo EFQM, promovido en España por el [Club Excelencia en Gestión](#).**

Madrid, 8 de abril de 2020.- El [Club Excelencia en Gestión](#), asociación empresarial sin ánimo de lucro que ayuda a compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible y que reconoce el nivel de las organizaciones a través de premios a las Buenas Prácticas y del Sello EFQM, **ha celebrado la mesa redonda online *La salida del túnel de la crisis por el coronavirus, comentada por varios CEOs*.**

En ella han participado los principales representantes de cuatro grandes compañías socias del Club, que han compartido sus experiencias a lo largo de estas semanas de confinamiento: **Marta Martínez, presidenta de IBM para España, Portugal, Grecia e Israel; Paloma Beamonte, presidenta de Xerox España y Portugal; Alberto Durán, vicepresidente del Grupo Social Once; y Jacinto Cavestany, CEO de BT España.** El encuentro ha estado moderado por **Ignacio Babé, CEO y secretario general del Club Excelencia en Gestión.**

Todos ellos han explicado y compartido cómo están gestionando la crisis desde el punto de vista empresarial y cuáles están siendo las dificultades y los retos con las que se están encontrando. También han intentado predecir cuáles van a ser las lecciones que, a nivel global, van a llevarse aprendidas los empresarios de nuestro país al salir de la compleja situación que estamos viviendo.

El teletrabajo, los planes de anticipación a posibles crisis futuras, una mayor digitalización y la colaboración entre compañías van a ser herramientas que, a su entender, han llegado para quedarse y que van a ser un punto de apoyo para superar la crisis económica que vendrá después.

“En los países del sur de Europa, donde el presencialismo está muy arraigado, el confinamiento va a servir para cambiar esta cultura empresarial”, asegura Paloma Beamonte. “También va a ayudar a acelerar procesos en lo que respecta a transformación digital, en España estábamos muy retrasados, sobre todo en el entorno de las pymes”, añade Jacinto Cavestany. Éste pone como ejemplo el hecho de que, en estos días, han tenido que habilitar más de 60.000 puestos de teletrabajo para contact centers. “El 80% no tenían estrategias de teletrabajo preestablecidas y hemos tenido que ayudarles a ponerlas en marcha”.

Colaboración y creatividad

Según **Marta Martínez**, otro de los cambios a destacar será la **creación de comités de crisis**, tanto para anticiparse a posibles problemas futuros como para capear los actuales. *“Nosotros lo tenemos siempre. Ahora mismo contamos con uno global y otros locales que abarcan todos los ámbitos importantes para el correcto funcionamiento de la compañía: sanitario, financiero, mantenimiento, etc”.*

Martínez opina además, que para salir de las crisis que tenemos encima, la sanitaria y la económica que llegará después, es necesaria una **unión real entre organizaciones que puedan aprovechar sinergias entre sí**. *“Tenemos que ser humildes y aunar fuerzas para salir de esto juntos lo antes posible. Sólo así conseguiremos mejorar y, con ello, impactar de forma positiva sobre la sociedad”.*

Ignacio Babé ha apuntado que ese es uno de los procesos claros que se están empezando a abordar y que no se va a poder desdeñar para potenciar el crecimiento, sobre todo, de los sectores más perjudicados, como el turístico o el del *retail*. *“Parece claro que vamos a tener que salir de esta todos juntos, en equipo, si no probablemente no saldrá nadie de esta crisis”.*

Alberto Durán ha recordado, además, lo duro que está siendo el confinamiento para las personas más vulnerables y con menos recursos. *“Con creatividad y capacidad colaborativa y de adaptación al cambio podemos enfrentarnos a retos que hasta ahora no habíamos*

abordado por pereza o por no salir de nuestra zona de confort. Ahora la situación nos está obligando a ello”.

Comunicación para mantener el *engagement*

Los cuatro han explicado las estrategias que están siguiendo para **mantener la unión de sus equipos desde la distancia**. Y en todas ellas aparece la **comunicación constante y directa con todos sus empleados**. *“Yo estoy mandando una nota diaria, no muy extensa, para contarles noticias relevantes, legislaciones que nos afectan, etc. Y estoy recibiendo muchas respuestas positivas y mensajes de agradecimiento”*, indica la responsable de IBM.

“La incertidumbre es evidente y no hay mejor forma de evitarla que informando”, comenta **Paloma Beamonte**. En este punto, ha querido destacar el **papel esencial de los departamentos de Recursos Humanos y Legal**. *“El primero se está encargando de contactar personalmente vía telefónica con aquellos que se han visto infectados por el coronavirus, para interesarse por su situación. Y el segundo está traduciendo en tiempo récord las nuevas normativas que van surgiendo y cambiando cada pocos días”*.

El CEO de BT España asegura que en su organización también se están focalizando en aquellos empleados afectados por la COVID-19, infectados o que hayan perdido familiares. Pero además en todos aquellos que han de atender a los clientes de forma presencial. *“En el entorno de las telecomunicaciones nos estamos encontrando también con muchos héroes, es de recibo reconocerlos”*.

Una opinión que comparte el también **vicepresidente de la Fundación Once, cuya organización, a través de Ilunion**, está prestando multitud de servicios al entorno sanitario: cediendo hoteles para que sean medicalizados según las necesidades del entorno público y poniendo a pleno rendimiento su división de lavanderías para los hospitales. *“La actividad ha crecido al 200% en pocos días y nuestros trabajadores lo están dando todo para estar a la altura de la situación”*, reconoce.

Grupo Social Once y las divisiones españolas de Xerox, IBM y BT, las cuatro compañías representadas en esta mesa redonda, **han demostrado una rápida adaptación a la situación gracias a sus estrategias de negocio y sus sólidos modelos de gestión**, algunos, como el de Grupo Social ONCE, basados en el Modelo EFQM, promovido en España por el [Club Excelencia en Gestión](#). Se trata de un marco de gestión de referencia

internacional útil para abordar la transformación y mejorar el rendimiento empresarial que en Europa utilizan más de 50.000 organizaciones.

Sobre el Club Excelencia en Gestión

El Club Excelencia en Gestión es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que ayuda a compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible y reconoce a las organizaciones a través de premios de Buenas Prácticas y del Sello EFQM, para convertir a sus socios en referentes de sus sectores, mostrar su compromiso con la sociedad, reforzar su visibilidad e impulsar su competitividad en un entorno VUCA. Bajo el lema “Compartiendo y mejorando juntos”, los socios apoyan su propósito de contribuir a crear una sociedad mejor, promoviendo organizaciones excelentes.

Fundado en España en 1991, el Club Excelencia en Gestión está integrado por más de 220 socios de los más diversos sectores y tamaños. Además, como **representante oficial único de la EFQM para España**, promueve el uso del **Modelo EFQM** como herramienta de transformación, formando, asesorando y reconociendo a las organizaciones sobresalientes.

“Mejores organizaciones, hacen una sociedad mejor”

Para más información: www.clubexcelencia.org y www.agoraceg.org

Síguenos:



Contacto de prensa Club Excelencia en Gestión

Gema Lloret | 630 78 95 45 | gema@alivecomunicacion.com

Gema López | 606 17 89 71 | comunicacion@alivecomunicacion.com

Susana Fábregas | 913 836 218 | sfabregas@clubexcelencia.org