

PYMES EN CUARENTENA: Experiencia para el futuro  
**Pymes aprendiendo- A COMUNICARSE CON SU GENTE!!!**

**Moderadores** Sebastián Estevez Ulrich / Guillermo Contreras

**Panelistas:**

Mariana Sobisch (Gestión de Equipos)  
Carlos Nielsen (Visión empresarial)  
Eduardo Sambrizzi (Impacto legal)

**Micro Expositor**

Gonzalo Otorola (Comunicación con Propósito)  
Martín Alonzo (Comunicación en Crisis)

**TRIBECA**  
GUILLERMO  
CONTRERAS



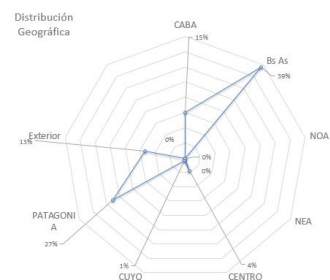
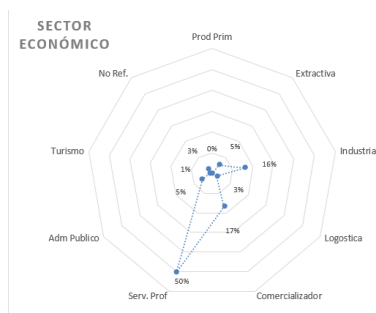
Link de Video:

[https://www.youtube.com/watch?v=yB6-xmo\\_Y9g&t=102s](https://www.youtube.com/watch?v=yB6-xmo_Y9g&t=102s)

Fecha

13/05/2020

137 inscriptos -93+19 participantes



Colaboran:



FRASES DESTACADAS DE LOS PARTICIPANTES: (textual)

- ¿Cuáles serían tres o cuatro recomendaciones de cómo retomar el contacto con los empleados? Lo cotidiano era que los viera, me cuesta enterarme como están en este momento.
- ¿Es importante que nuestros colaboradores no pierdan el sentido de pertenencia para con la empresa?
- ¿Cuáles son los medios más efectivos para comunicar algo a los colaboradores?
- ¿Aunque no haya información para transmitir hay que comunicar?
- Fundamental la participación del estado bajando línea y dejando claro la situación. ¿No?

- El 31/5 se vence las cuestiones de los despidos y la doble indemnización. ¿Se renovara? ¿Hay algo que podamos hacer?
- ¿Puede despedir a alguien por causa justa hoy? ¿Lo que está prohibido es el despido sin justa causa?
- ¿Se puede trabajar desde casa? ¿Qué se puede hacer para que los empleados trabajen más contentos desde la casa?
- Un chofer de 60 años (pertenece al grupo de riesgo). Cuando se vuelva a la actividad, al ser riesgoso. ¿Tendrá posibilidades de trabajar? ¿Qué le recomiendas hacer?
- ¿Quién se hace cargo si un empleado que hace home office sufre un accidente en su casa?
- La incertidumbre está dada en la vuelta. ¿Cómo vamos a manejar la cotidianeidad, el miedo al contacto en el día a día de aquí en adelante?

## RESUMEN DE COMENTARIOS DE LOS PANELISTAS

Vamos a hablar de comunicación interna por un rato. Yo quiero traerles un desafío, el de empezar a comunicar por el principio y en vez de hablar de recursos humanos empezar a hablar de recursos emocionales.

Quiero traer un concepto que usaba uno de mis maestros en otro ambiente, el del teatro, Mauricio Kartun (dramaturgo) “uno es un cuerpo emocionado que atraviesa un escenario y es atravesado por un haz de luz”. Yo creo que hoy estamos todos arriba de un escenario atravesando una obra de ficción, donde ninguno de nosotros nos creemos que esto es real, no sabemos cuál es el final pero nos tiene completamente movilizados y emocionados.

Todo lo que decimos y dejamos de hacer es comunicación para nuestros equipos. Esta puede transformarse en una daga que nos atraviesa para bien y para mal. Cualquier cosa que nosotros comuniquemos hoy va a transformar al individuo. Hoy están y estamos muy sensibles, por tanto lo que tenemos que hacer es ponernos en el lugar del otro, hablarle al ser emocional (a una persona que está atravesando un momento dramático, como todos). Entender como nosotros desde la comunicación lo podemos abrazar, hacer más comunicación uno a uno en lugar comunicaciones grupales.

Lo digo yo, que muchas veces a mis equipos de trabajo, cuando dirigía productoras, mandaba mails en cadena y olvidaba a veces la personalización. Con el tiempo entendí que ese mensaje grupal era interpretado por personas que atravesaban situaciones diferentes. Por otro lado, comprendí que no tenían por qué compartir mis propósitos, muchas de ellas lo más probable es que no los compartieran. Después nos preguntaremos si tienen o no que estar en nuestro equipo, esos es otro tema. Hoy, tal vez les preocupa sólo mantener el trabajo, o le preocupa más su madre que está en un momento de situación crítica, no sabemos qué está pasando.

Por lo tanto, como comunicador, si tuviera que manejar un equipo trataría de trabajar un poco más el uno a uno, tener un mapa de situación de cómo lo hablamos, como lo decimos y sobre todo tener mucho cuidado con lo que no decimos. (GO)

El aislamiento y el surgimiento del teletrabajo, nos imposibilita a veces la comunicación y fluidez como la conocíamos. Ahora surgen nuevas formas de comunicación, hay que experimentar y encontrar que medios son adecuados para comunicarnos con nuestros colaboradores de una manera lo más cercana posible, más allá del distanciamiento que estamos teniendo. No para todos va a funcionar de la misma manera. No es lo mismo recibir un mail que una llamada individualmente para informar sobre las medidas o decisiones de la empresa, sobre todo si estas son antipáticas. Independientemente que en algunos casos tenga que haber una comunicación

formal y escrita. Como decía a Gonzalo al principio, cruzar y pensar que del otro lado hay personas y hay emociones.

Por otro lado, la comunicación no es sólo lo que decimos sino también lo que hacemos. El preguntarle a nuestro colaborador si en su casa tiene el espacio suficiente para trabajar, si tiene una computadora a disposición, El entregar una remera, Etc. (MS)

Muchas veces la falta o mala comunicación es lo que deriva en mayor trabajo para el abogado laboralista de la empresa. Frente a la falta de comunicación, lo más común es directamente se transforme un problema, eso pasa generalmente por no estar bien enfocado, presente y poniendo la cara.

Creo que en este momento, donde está faltando la posibilidad de reunirse de manera presencial, tenemos que hacer una conferencia con imagen. Es muy diferente hacerlo por teléfono y por supuesto es mucho mejor que hacerlo por mail.

El otro punto que no quería dejar de decir, es que creo que en este momento lo que nos exige, a los que tenemos ciertas responsabilidades, es poner el oído primero, preguntar ¿cómo estás? Contame ¿qué te pasa? yo te escucho y después sí dar nuestra opinión, se recibe diferente si primero se escucha. (ES)

Sin ninguna duda es el cara a cara la forma más efectiva de comunicar, reuniones en donde haya espacio para el ida y de vuelta. A nosotros nos funciona con mucha fluidez usar los grupos de WhatsApp, aunque parezca muy informal, quienes sean o trabajen en pymes sabrán que la informalidad o el manejar las herramientas que están al alcance de la mano es parte del día a día. (CN).

Plantear una comunicación lo más certera posible tratando de pensar en los otros, en cómo lo van a recibir. Luego, para el paso siguiente sumo otro concepto, el de amplificar la comunicación. Tratemos de identificar a aquellas personas en nuestra organización que tengan la facilidad de comunicar, ser breve y directos para que nos ayuden en la tarea. (MS)

Cuando a una persona le cuesta comunicar, necesita primero ser escuchada, es decir, crear el espacio de tiempo para que se sienta escuchada por el otro. A veces se dicen muchas palabras pero poco de lo que se quiere decir en concreto. En esas situaciones, tal vez plantear una comunicación creativa sea la forma de sacar adelante la charla y lograr comunicar. (LI)

Hay que lograr que la comunicación sea oportuna y efectiva, con esto uno mata suposiciones. No dejar mucho espacio sin comunicar porque es donde aparecen las conversaciones paralelas. Cuando uno va a comunicar, es importante saber cuáles son las dudas reales. Muchas veces pasa que un líder de equipo comunica y cuando termina la conversación, en el grupo paralelo empiezan a expresarse las dudas en forma de queja “no entendí nada” “al final no dijo nada del sueldo”, etc. Creo que hay que hacer un seguimiento uno a uno, tratar de tener una comunicación efectiva y luego la comunicación grupal. (ES)

Hay un dicho que reza **“la falta de comunicación deja mucho espacio para la imaginación”**.

Si bien no tenemos el 100% claro de cómo va a darse esto, o cuándo va a terminar, no podemos dejar espacio a la imaginación, es importante ocupar esos espacios.

Siendo concretos, y frente a una lenta pero progresiva apertura de comercios, es importante pensar y comunicar si sabemos cuándo vamos a abrir nuestro comercio, qué medidas de seguridad vamos a tomar, como los vamos a capacitar para que sepan cómo moverse de su casa a su trabajo y que no tengan miedo de reincorporarse a la actividad laboral. (MS)

A modo de ejemplo, uno de los asistentes comenta que en una de las empresas en la que trabaja, los lunes a la mañana el director los convoca a participar de un Zoom de 15 minutos que se llama

“¿CÓMO ESTAMOS?”, tiene la finalidad de saber cómo estamos, si tenemos los elementos de higiene que necesitamos, etcétera. Nos brinda tranquilidad y seguridad. Los temas de trabajo los trata en otros espacios con cada equipo. (x)

#### **VENCIMIENTO DE PROHIBICION DE DESPIDOS Y DOBLE INDEMNIZACIÓN:**

Está vigente la prohibición de despedir por abril y mayo, por otro lado, hasta el 10 o 12 de junio está vigente la doble indemnización. Lo que se escucha en los pasillos es que es muy posible que ambas medidas se renueven.

Hay que aclarar que, lo que está prohibido es el despido sin justa causa, el que tiene por objeto la reducción de personal. Con justa causa si se puede despedir, si alguien comete injuria, como se dice técnicamente, por supuesto que puede ser despedido.

De todas maneras creo que hay algo más importante ahí. Ayer estuve leyendo un informe de experiencias de empresas en países europeos, observan con preocupación “el miedo a salir de la casa que expresan los empleados”, temas de fobias, etc. Las empresas están observando que pueden convertirse en planteos legales hacia ellos, de parte del empleado por la posibilidad de contagio. Claro que esto es diferente para el que tiene que salir sí o sí a buscarse su sustento.

Me parece que son temas que las empresas tienen que empezar a abordar, a poner sobre la mesa la necesidad de volver a la vida normal, que esto no es normal de alguna manera.

Por otro lado, es interesante saber que desde el estado, dentro de todas las normas que se han ido emitiendo, hay una que justamente obliga a las ART a hacerse cargo ante la posibilidad de contagio, para solventar todos los costos de tratamiento hasta que se determine efectivamente si el contagio es laboral o no laboral. Entre tanto las ART están obligadas a responder y creo que es importante y da un poquito de tranquilidad al empresario. (ES)

#### **RESPECTO A COMUNICAR EL NO DESPIDO DE EMPLEADOS**

Hay que tener cuidado con lo que uno comunica en el sentido de que sea sustentable, a veces uno no tiene la real certeza de que va a poder mantener el sueldo u otros compromisos.

Si uno tiene la certeza lo más conveniente es comunicarlo y llevar tranquilidad, pero ante la duda no generar expectativas o compromisos. (CN)

Sé que han bajado los ingresos, pero sin tener detalles como el de darle una camiseta que contábamos hoy temprano, darle los barbijos con el logo de la empresa (un cliente nuestro le dio barbijos a todos los empleados cuando todavía no eran de uso obligatorio). Esos son pequeños detalles que cuestan poco. Otros, que no cuestan nada como es preguntar ¿cómo te sentís? ¿Cómo la estás llevando? saludar a la mañana. Hay que ser creativos. (MS)

#### **ACCIDENTES EN EL TRABAJO- MODALIDAD HOME OFFICE**

Suponiendo que está hablando de la cocina de su casa, digamos que no está excluido del aislamiento y sucede un accidente. Salió una norma, en medio de todo esto, por parte de la superintendencia de riesgo del trabajo que obliga a las empresas a informar si sus empleados están trabajando y de ser así donde prestan servicios. Desde el punto de vista de confidencialidad puede haber ahí alguna cuestión, pero la realidad es que obliga a informar para que sea válida la cobertura. Eso sobre todo se da porque había muchas empresas al principio que promovían el no pago de la ART. De esta manera pagan y reciben una cobertura real. (ES)

#### **REFLEXIONES DE UN COMUNICADOR**

Primero diciendo que SOMOS HUMANOS, vivimos en este mundo, somos vulnerables y sociales, No podemos dejar de lado eso. De esta salimos todos juntos, nadie sabe cómo decir las cosas y

cómo hacerlas en este momento. Cómo dice Guillermo, entendiendo que estamos todos en el mismo barco, vamos a salir adelante.

Segundo, LA EMPATÍA aplicar, la escucha activa, de lo que tanto se habla con el cliente, bueno hacerlo con nuestros colaboradores. En estos momentos lo primero que tenemos que decir es ¿qué dicen? ¿Cómo lo estás pasando? ¿necesitas algo? Como decía María Isabel, tener bien la computadora, el teléfono. Dejemos de lado por un segundo las cuestiones netamente productivas. No todos son KPI's. Sé que hace falta la plata para pagar los sueldos pero eso no anula esto.

COMUNICAR SIEMPRE, el silencio no es opción. Ser claros, fluidos, concretos y certeros. Adelantarse a cualquier situación, después nos podemos arrepentir o cambiar pero, si tenemos la certeza de que vamos a mantener a todos los empleados y sus sueldos, digámoslo. Estamos ahorrando un dolor de cabeza.

TOMAR FUENTES CONFIABLES, oficiales, saber de dónde sale la información.

DAR VISIBILIDAD A LOS LÍDERES, hoy es el momento en el que presidentes, directores, socios, accionistas, aparezcan en las empresas comunicando, agradeciendo. Uno de mis clientes los que ha tomado costumbre es, los viernes a la noche mandar un mensaje a todos sus colaboradores contando cómo fue la semana y fundamentalmente agradeciendo por el esfuerzo.

LOS MANDOS MEDIOS SON FUNDAMENTALES, están muy presionados desde arriba y desde abajo.

MANTENER LAS RELACIONES, he escuchado no podemos reunirnos... Si podemos reunirnos, hay que buscar la forma, Por ejemplo, en este momento acá somos casi 100 personas. (MG)

Los invito a participar de la charla Zoom del Ciclo PYMES EN CUARENTENA de la semana que viene. El título es "INFO Y CONTACTOS- La mejor alianza contra la incertidumbre". Les pedimos que les avisen a sus amigos y se inscriban en el siguiente link:

<https://www.eventbrite.com.ar/e/info-y-contactos-la-alianza-contra-la-incertidumbre-tickets-105387458726>

Cierro con 2 Frases: Primero con una frase que dijo Guillermo hace un tiempo, **"Si no hicimos nada durante mucho tiempo, no esperemos que nuestro empleados se ponga la camiseta ahora. Las guerra se ganan en tiempos de paz"**.

Por último, como dijo uno de mis clientes la semana pasada, **"Si queremos venderle a quien se está hundiendo, primero tirémosle un salvavidas"**. En este caso estamos todos en el agua. Busquemos convertirnos en salvavidas.

**TRIBECA**  
**GUILLERMO**  
**CONTRERAS**

**Guillermo Contreras**

Estrategias y Negocios

[ghcontreras@infovia.com.ar](mailto:ghcontreras@infovia.com.ar)

+54 9 11 3695-0498



**Sebastián Estevez Ulrich**

[www.red-de-negocios.com.ar](http://www.red-de-negocios.com.ar)

[sebastian@red-de-negocios.com.ar](mailto:sebastian@red-de-negocios.com.ar)

+54 9 11 3695-0498

**GONZALO OTALORA****COMUNICACIÓN CON PROPÓSITO**

Para terminar quiero contar una breve historia que me atravesó para bien y para mal. Yo tengo un hijo de un año y medio que va al jardín y otro de siete que va a la primaria. Me mandan dos mails el mismo día con diferencia de diez minutos. El primer mail del jardín, dice “hola familia, queremos decirles que la situación que estamos atravesando todos nos lleva a decirles dos cosas, Primero que no vamos a aumentar la cuota, pero tampoco habrá descuento por lo tanto estemos en contacto porque la situación... blablablá”. Por otro lado, a los 10 minutos me llega otro mensaje, esta vez del primario, “queridas familias, entendemos la situación. Los acompañamos y queremos decirles que cualquier cosa que ustedes necesiten nosotros estamos para acompañarlos. Hemos recibido muchos mensajes de padres preocupados, que no puedan pagar la cuota. Vamos a analizar caso por caso pero quédense tranquilos que el colegio los va a acompañar. Fíjense como una comunicación era lo que le importaba al colegio en rol de empresa y otra comunicación era pensada en la audiencia que somos nosotros, los padres. Cuando uno va a los chats, veía que todos criticaban a la dirección del jardín y en el chat del primario diciendo “che, buena onda, la verdad que se portaron.... Papapa.. Cierro diciendo... Por favor, no hablemos más de recursos humanos, hablemos de recursos emocionales.

**CARLOS NIELSEN****VISIÓN EMPRESARIA**

Como punto de partida les puedo contar nuestra experiencia. En estos últimos dos años, la industria de la logística ha pasado por distintos procesos como muchas otras industrias. Estamos en un camino de reconversión con momentos buenos y malos. Ahora, particularmente en un momento con alta incertidumbre, pero con un protagonismo grande. El contexto de los últimos dos años nos ha llevado, como a tantas otras pymes, a tener necesidad de hacer reducciones de personal. Yendo más al corto plazo, cuando decretaron la cuarentena, no sabíamos cómo nos iba a impactar al día siguiente, si nuestra facturación iba a ser cero, si se iba a tener que despedir personal o reducir salarios. Digamos, eran muchas variables las que conformaban la incertidumbre. Ante esto, lo que decidimos hacer fue abrir un poco las reuniones. Hacerlas grupales para tener un ida y vuelta, informarles el panorama con una comunicación genuina y bien intencionada, diciendo no sabemos cómo vamos a estar de acá a un mes, les iremos contando con el correr de las semanas cómo va a ir evolucionando y cuáles son las alternativas. Con este tipo de charlas el compromiso que uno genera en los miembros del equipo para con las decisiones que se van tomando suele ser más positiva.

**SOLANGE FREILLE****PARTICIPANTE DESDE CHUBUT**

Les quería comentar que nosotros somos un centro de salud con 100 empleados, lo cierto es que estuvimos rápidamente preparados para que el personal trabajara home office, excepto unas guardias que mantuvimos. Nosotros estamos en la provincia de Chubut y muy de a poco las cosas se vienen reactivando. Lo que me parece importante remarcar es que se mantenga la comunicación con aquellos que todavía no vuelven a trabajar porque aquel que se queda en casa empieza a desconectarse de lo que pasa, de las medidas de seguridad, los protocolos que se activan y de repente es como que está viviendo una realidad irreal. De tal manera que cuando les toca volver sienten miedo.

Entonces lo que nosotros hicimos fue abrir grupos de WhatsApp, mantener la comunicación enviándoles la información, para que estuvieran permanentemente interiorizados de LO QUE IBA pasando día a día. Hay que llenar el vacío con información para acompañar a aquellas personas que denotan ese miedo para lograr frenarlo a tiempo y acompañarlo. Básicamente eso, no mantener desconectadas a las personas que por el momento no están viniendo.

GRACIAS A TODOS POR COMPARTIR SUS EXPERIENCIA.

**TRIBECA**  
**GUILLERMO**  
**CONTRERAS**

**Guillermo Contreras**

Estrategias y Negocios

[ghcontreras@infovia.com.ar](mailto:ghcontreras@infovia.com.ar)

+54 9 11 3695-0498



**Sebastián Estevez Ulrich**

[www.red-de-negocios.com.ar](http://www.red-de-negocios.com.ar)

[sebastian@red-de-negocios.com.ar](mailto:sebastian@red-de-negocios.com.ar)

+54 9 11 3695-0498