



# LÁPIZ Y BABEL

↳ GABRIEL ORTIZ DE ZEVALLOS // Presidente ejecutivo de APOYO Comunicación

## PROTOCOLO Y COMBIS

“Los protocolos son importantísimos, pero el 70 % del reto está en los peruanos que viven a diario la cultura combi”.

**L**as empresas formales debieran ser vistas por el gobierno como un aliado para establecer protocolos que cambien hábitos en los trabajadores y sus familias, incluso fuera del lugar de trabajo. Tres de cada diez trabajadores son formales y están en mejor capacidad que los otros siete para cambiar sus hábitos, que tenemos COVID-19 para rato. Los países desarrollados que están más adelante en esta película pandémica concluyen claramente que el contagio ocurre en las actividades sociales y el transporte, y en países en desarrollo con alta informalidad y hacinamiento, eso es explosivo.

Conseguir que un proto-

colo cambie hábitos de verdad no se consigue con un manual que la gente conozca y supervisión. Si fuera así de simple, el tráfico de Lima no estaría entre los peores del mundo. Cambiar hábitos es difícil, y hay culturas organizacionales más acostumbradas a aprender y seguir protocolos. Es más fácil hacerlo en una mina que en un mercado.

Los peruanos acostumbrados a seguir protocolos podrían ayudar al resto. Eso requiere romper la lógica del funcionario que exige normas al sector formal y hace como que el sector informal no existe. El objetivo del gobierno es que la gente no se enferme, y el 70% no tiene trabajo formal.

Para las empresas for-

males el desafío no es que el personal se cuide dentro de sus instalaciones, sino que asegure que sus familias se cuiden bien. Un termómetro a la entrada no detecta al 80% de contagiados asintomáticos.

Hoy se sabe más sobre el comportamiento humano y cómo tener más éxito cuando se busca cambiarlo. Resumen dos aproximaciones: EAST y MINDSPACE, por sus siglas en inglés. Según EAST, para cambiar comportamientos debemos planificar a detalle cómo hacérselo fácil (cambiar un default es muy difícil), atractivo, socialmente deseable y oportuno (la información tiene que llegarle en el momento en que lo necesita).

MINDSPACE destaca que

influye mucho el mensaje, los incentivos, lo que el resto de personas hace, los defaults, lo que es novedoso y sobresaliente, elementos primarios o de impronta, los afectos, los compromisos asumidos con gente que nos importa, y el sentirnos bien con lo que hacemos. La traducción no es literal, pero el espacio no permite explayarse.

Explicar el tema en una conferencia o pensar que la gente está asustada no basta. El miedo no siempre genera cambios, es mejor el orgullo por pertenecer al grupo que se cuida.

Los protocolos son importantísimos, pero el 70 % del reto está en los peruanos que viven a diario la cultura combi.