

La digitalización del puesto de trabajo comienza en el empleado

GUAYARMINA PEÑA SANTANA,

Responsable de Marketing y Comunicación Digital en MHP Servicios de Control y LAYCOS NETWORK

"La innovación constante es la única forma de mantenerse competitivo, porque ninguna ventaja es sostenible en el largo plazo"

Jorge González Moore

Hace muchos años, quizá 10, o incluso más, una buena amiga me contó que su padre lo estaba pasando mal en el trabajo. Le pregunté por qué. Conocía a su padre y sabía que era un abnegado trabajador, muy involucrado, buen compañero y que llevaba casi 40 años trabajando para la misma empresa como contable.

Me respondió que la empresa de su padre había sido vendida a una multinacional. Ahora trabajaba para otras personas, tenía que dar cuentas a otros jefes y le pedían cosas que no sabía hacer.

¿Qué cosas?, le pregunté. Querían que registrara todo su trabajo en una hoja de cálculo con complicadas fórmulas, que había que crear. Para él este requerimiento fue el principio del fin.

Ella trató de ayudarlo con clases por las tardes y alguna que otra noche, con el fin de aclarar esa enrevesada 'cuadrícula del demonio'. Ella no era buena maestra, perdía los nervios con facilidad, y él estaba ofuscado. No entendía cómo había pasado del dominio absoluto en su trabajo, a sentirse muy lejos de estar a la altura. Para él se convirtió en una situación muy triste y angustiada, que debía enfrentar cada día.

Él era capaz de resolver todo tipo de complicadas cuentas de cabeza, previamente anotadas en un cartón. Sin embargo, no podía entender el funcionamiento de lo que para muchos de nosotros no es más que una sencilla hoja de cálculo. Tiempo después volví a encontrarme a mi amiga y le pregunté por su padre. Me dijo que finalmente había pedido la jubilación

anticipada, se compró una Harley-Davidson, uno de sus sueños de juventud, y ahora era más feliz que nunca.

El padre de mi amiga no se actualizó en años, tampoco ninguno de sus superiores, compañeros o la propia empresa, le animó nunca a introducir mejoras e innovar en su área. Quizá, precisamente por este motivo, tuvieron que vender...

Esta historia es una entre millones de millones. Lamentablemente no todas acaban tan bien como la del padre de mi amiga. Incontables las veces que lo he visto tranquilo, orgulloso y reluciente en esa harley que atrapa miradas allá por donde ruge.

REINVENTANDO EL PUESTO DE TRABAJO]

La situación ha cambiado tanto.

Ahora es habitual que un empleado proponga a sus compañeros -o jefes- herramientas sencillas, gratuitas o a un coste equilibrado, para agilizar los mismos procesos que se llevan a cabo de una forma más rudimentaria.

O traerse sus propios dispositivos al trabajo, lo que se conoce como el BYOD (*Bring Your Own Device*), que trataremos más adelante.

También es frecuente, por poner un ejemplo bastante cercano, que alguien pida una grapadora y haya que buscarla en los confines de la oficina, porque ya muy pocos necesitamos una.

Recientemente ha caído en mis manos un estudio realizado por la Consultora Gartner sobre Transformación Digital del Empleado en España. Para su realización hicieron una encuesta a 32 empresas multinacionales con sede en España y a 2.000 de sus empleados en Europa y EE.UU.

Entre sus conclusiones, la siguiente sobre el puesto de trabajo digital resulta especialmente interesante:

“El puesto de trabajo digital es una estrategia de negocio para promover la agilidad, la satisfacción y el compromiso (el engagement) del empleado a través de un ambiente más “digitalizado”. Esta estrategia asegura que la inversión realizada en productos y servicios digitales favorece la autonomía del empleado, el aprendizaje continuo y la colaboración efectiva, mejorando el engagement, lo que suele traducirse en un incremento en la productividad del empleado y por ende del negocio.”

Toda una obviedad ampliamente olvidada: el elemento principal de todo puesto de trabajo digital es el propio empleado, no la tecnología que le den a utilizar. Es el primer punto a atender y entender. Sólo partiendo de aquí es posible realizar con éxito el camino de la transformación digital •

Toda una obviedad ampliamente olvidada: el elemento principal de todo puesto de trabajo digital es el propio empleado, no la tecnología que le den a utilizar. Es el primer punto a atender y entender. Sólo partiendo de aquí es posible realizar con éxito el camino de la transformación digital.

CONSUMERIZA... ¿QUÉ?]

¿Quién puede saber más del trabajo que desarrolla una persona? ¿Quién podría proponer mejores ideas para agilizar algunos procesos?

Sin duda, la misma persona que realiza el trabajo y que para aportar ideas, no en pocas ocasiones, se inspira en cosas cotidianas, en su propia vida y hábitos, que traslada del plano personal al laboral. Estas personas son los verdaderos impulsores de la tecnología y la innovación en las organizaciones.

Esta realidad se ha conceptualizado en el término **consumerización**. La tecnología surge primero en la dimensión personal del empleado, que poco a poco la va trasladando al resto de sus áreas vitales, entre ellas, el trabajo.

De aquí surgen movimientos como el **BYOD**, que anticipábamos antes. Los empleados se sienten más cómodos y familiarizados utilizando para trabajar sus propios portátiles, tablets o smartphones. Están configurados de acuerdo a sus necesidades, personales y profesionales, les permiten trabajar más rápido, en cualquier momento, desde cualquier lugar.

Las empresas son flexibles con esta práctica en la medida en la que han madurado digitalmente. Así, por ejemplo, en países como EE.UU. está más extendida, y en Japón, más conservadores, recelan.

Casi el 50% de las empresas encuestadas declaró que las herramientas de colaboración de las que disponía sólo eran accesibles a un reducido grupo de personas o las disfrutaban áreas muy concretas. El conocimiento queda paralizado en unos pocos elegidos, lo cual es terrible ●

Atendiendo al tipo de industria, en el sector educativo o empresarial se está convirtiendo en el pan nuestro de cada día, donde las propias empresas facilitan conexión a red y hasta soporte técnico. Sin embargo, el sector público está muy lejos de permitir trabajar con dispositivos propios, por temor a que lleguen a provocar enormes fallos de seguridad.

¿QUÉ NECESITA UN EMPLEADO PARA DIGITALIZAR SU PUESTO?]

Siempre partiendo de las personas, según este estudio, hasta 4 son los elementos que nos ayudarán a conformar el puesto de trabajo digital hoy en día:

// Dispositivos de acceso

Se ha clasificado en hasta 3 tipos los trabajadores de una organización:

- Los que desempeñan su labor en un lugar fijo (generalmente la oficina).
- Los que se encuentran en movilidad o desplazados.
- Los perteneciente al equipo ejecutivo, una combinación de los 2 anteriores.

Un 11% de las empresas encuestadas afirmaron haber eliminado el teléfono fijo. Y un 81% que muchos de sus empleados utilizaban una tablet de forma habitual para su trabajo.

// Herramientas de colaboración, Comunicaciones Unificadas y Productividad

Entendiendo como herramientas de colaboración, desde el correo electrónico, almacenamiento en la nube o vídeo-conferencias, hasta llegar a la tecnología más puntera, como: herramientas digitales o las redes sociales corporativas.

El estudio descubre que en España, las **redes sociales corporativas** se encuentran en una fase incipiente. Queda mucho por recorrer, y será la solución que finalmente se adopte,

entre otros objetivos, para reducir el número de herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo y democratizar y compartir el conocimiento generado dentro de la organización.

Esta misión se enfrenta a barreras como: la falta de presupuesto, ausencia de estrategia de implantación, o no contar con líderes actualizados que valoren la relevancia e impacto reales que tendría su utilización.

Se suma a lo anterior, la oscura realidad de que muchos empleados utilizan **herramientas fuera del control de la compañía**, sin informar, ni autorización: el *whatsapp* para compartir ficheros y discutir asuntos de empresa, o el *dropbox* personal, también para compartir documentos. El escalofriante porcentaje de un **54%** representa a las empresas que intuyen que sus empleados utilizan estas herramientas.

Otro dato que no podemos pasar por alto es que casi el 50% de las empresas encuestadas declaró que las herramientas de colaboración de las que disponía sólo eran accesibles a un reducido grupo de personas o las disfrutaban áreas muy concretas. **El conocimiento queda paralizado en unos pocos elegidos, lo cual es terrible.**

Otras conclusiones interesantes del estudio:

“El 69% de las empresas encuestadas cree que el uso de las herramientas de colaboración y comunicaciones unificadas aumenta entre un 20-40% la productividad de los empleados”

“El 76% de empleados coincide en que las herramientas de colaboración incrementan la productividad de forma significativa”

// Conectividad

*“Sobre los servicios actuales de conectividad de los que disponen los encuestados, los atributos que se cumplen en mayor medida son la **seguridad** (39%) y la **fiabilidad** de las comunicaciones (33%)”*

Por fortuna, la conectividad (LAN, WiFi, Internet, cloud) no supone una barrera a la hora de utilizar herramientas digitales.

Este punto lo tenemos ampliamente superado y damos más importancia a la seguridad, fiabilidad y a la capacidad de adaptar servicios a las necesidades reales ágilmente.

Sin embargo, disponer de servicios avanzados de conectividad encuentra obstáculos en el coste y en la madurez tecnológica de la organización y de sus propios líderes.

// Movilidad

“Sólo un 22% de empleados afirma ser productivo viajando o en desplazamientos”

La oficina sigue siendo el lugar donde nos sentimos más productivos, seguido de nuestra casa. A lo anterior se suma que las empresas no definen **estrategia BYOD**, por lo que se

se convierte en una barrera, seguido muy de cerca por la desconfianza que genera el uso de dispositivos que manejan datos de la compañía, fuera de ésta. No cabe duda de que la digitalización de los puestos de trabajo desemboca en ahorro económico, eficiencia en la ejecución del trabajo y por ende, en productividad, que se reflejará en la cuenta de resultados de la organización y en el humor de todos los que aportan a su crecimiento.

Merece la pena, y mucho, desde la perspectiva de empleado, detenerse a estudiar en qué podemos mejorar nuestro propio puesto de trabajo y, desde el punto de vista de líder de empresa, de área o de equipo, qué estamos haciendo, qué es mejorable e iniciar el camino para conseguirlo.]

“La innovación es lo que distingue al Líder de sus seguidores”

Steve Jobs



establece un vacío donde, por un lado, algunos empleados no disponen de dispositivo propio para utilizarlo mientras se encuentran fuera; o bien, la empresa no facilita uno. Incluso, facilitándolo, puede no ser el que el empleado necesita para desempeñar su labor con eficacia, lo que propicia el uso de herramientas fuera del control de la compañía.

Nuevamente, las organizaciones frenan mejorar en este área por no estar en el punto de madurez digital necesario para entender los beneficios de invertir. Por tanto, el coste

BIBLIOGRAFÍA

Artículo Mckinsey. From disrupted to disruptor: Reinventing your business by transforming the core. February 2017 Peter Dahlström, Liz Ericson, Somesh Khanna, and Jürgen Meffert

Artículo Gartner. Gartner's Top 10 Strategic Technology Trends for 2017. October 18, 2016. Kasey Panetta

Estudio Gartner. Transformación Digital del Empleado en España 2016. Rebeca García Marciel

Artículo Forbes. Forrester Predictions: 2017 Is A Year Of Action. Octubre 2016

Artículo Forbes. Forrester's, Gartner's & Everyone's Else's Technology Trends Predictions are Deja Vu All Over Again. Noviembre 2016. Steve Andriole