

COORDINACIÓN 2.0 – El nuevo activo del siglo XXI

HACKEANDO AL SOL

“En efecto, como todo el mundo sabe, cuando es mediodía en Estados Unidos, en Francia se está poniendo el sol. Sería suficiente poder trasladarse a Francia en un minuto para asistir a la puesta del sol, pero desgraciadamente Francia está demasiado lejos. En cambio, sobre tu pequeño planeta te bastaba arrastrar la silla algunos pasos para presenciar el crepúsculo cada vez que lo deseabas...”

El Principito, Antoine de Saint-Exupéry

En los inicios de nuestra civilización, para el hombre de las cavernas, el devenir del día y de la noche constituía un binomio con funciones muy claras: El día era para cazar y recolectar alimentos, mientras que la noche era para descansar. El homo-sapiens vivió sujeto a esta disposición en donde el ciclo solar determinaba sus principales actividades hasta que comenzó a desarrollar tecnologías que le permitieron generar fuentes de luz propias. Ya sea mediante una simple fogata o recurriendo a una vela, el hombre empezó a ganar terreno a la oscuridad de la noche y a extender su jornada productiva más allá del ocaso. La revolución industrial desempeñó un papel fundamental en su emancipación lumínica, permitiendo un acceso masivo a fuentes de luz constantes las 24 horas. Así fue como muchas tareas que antes eran privativas del día comenzaron a flexibilizarse y a poder ser realizadas durante la noche. Paulatinamente y hasta avanzado el siglo XX, el ciclo solar en términos laborales y productivos dejó de ser un factor determinante en muchas áreas y el hombre se pudo crear los medios suficientes para decidir en qué momento realizar sus actividades.

Con la llegada de la globalización y los avances en las comunicaciones, la jornada laboral tomó una nueva dimensión y el concepto de noche y día pasaron a ser relativos y a estar ligados directamente al contexto geográfico. Si bien la noción de que, a modo de ejemplo, cuando amanecía en Argentina estaba oscureciendo en Australia era algo que ya se sabía desde hacía tiempo, el hecho de habernos vuelto capaces de comunicarnos y transferir información de manera instantánea a cualquier rincón del planeta cambió por completo nuestra percepción sobre las diferencias en los husos horarios internacionales. Hoy somos capaces de sacarle ventaja a este factor y sobre todo de generar valor en el proceso. El correcto aprovechamiento de este recurso, junto con un buen conocimiento del mercado global puede permitir no sólo generar nuevas riquezas y puestos de trabajo, sino además acercarnos cada vez más entre distintas naciones y ser un elemento más para el entendimiento intercultural.

EL DINERO NUNCA DUERME

Imagínense que hoy, como cualquier otro día, acuden a su trabajo y comienzan a realizar sus tareas. Una vez terminada la jornada, quedan con una considerable cantidad de quehaceres para seguir desarrollando y con las que tienen que avanzar, pero sin embargo deciden que ya es hora de volver a sus hogares. Al día siguiente vuelven a su oficina y se encuentran con que todo el trabajo que dejaron por hacer ya está listo y que incluso tienen tarea adelantada sobre la cual poder seguir trabajando. Las alternativas convencionales para obtener estos resultados podrían haber sido, por ejemplo, contar con personal dispuesto a trabajar durante la noche, abonando respectivamente el costo extra que las horas nocturnas representan. También se

podría haber exigido a los trabajadores que realicen horas extras, con el costo adicional por hora que esto significa, además de los trastornos para la salud y la motivación que acarrearán para el personal. Ambas opciones suenan desalentadoras tanto para el empleador como para los trabajadores. Sin embargo, ¿No existe alguna otra opción que resulte en una relación ganar-ganar para todos los involucrados?

Desde los últimos 20 años, muchas compañías a lo largo del globo han descubierto una beta de negocios y han sabido innovar valiéndose de las ventajas que trae la nueva era 2.0: Mientras un trabajador en Sídney, Australia (UTC/GMT +10) llega al final de su día laboral, este puede mediante su conexión a internet enviarle el estado de avance de su trabajo a una compañía situada en Johannesburgo, Sudáfrica (UTC/GMT +2), donde recién están comenzando la jornada laboral para que continúe con su tarea. Luego, el trabajador de Sudáfrica podría seguir avanzando hasta que comience el día laboral de una tercera compañía en Denver, EEUU (UTC/GMT -7) y nuevamente enviar vía internet los avances. Para cuando el trabajador de Sídney vuelva a su oficina al día siguiente, la compañía en Denver le habrá enviado los últimos avances para que pueda continuar. De esta manera, la producción laboral fue de 24hs sin interrupción y la carga de trabajo que le hubiera llevado 3 días de realizar a nuestro sujeto de Sídney pudo reducirse a tan sólo uno.

Este sistema de “*postas internacionales*” es un ejemplo de cómo se pueden utilizar las nuevas tecnologías en comunicaciones y transferencia de datos en relación a la situación geográfica de las distintas naciones. Además del beneficio en la productividad por la diferencia horaria, existe también un efecto multiplicador económico que puede aprovecharse al trabajar en un mercado global, en donde las diferencias de divisas y los distintos tipos de cambio, sumado al coste de vida de cada país, posibilitan el acceso a una mano de obra más barata.

Si bien estos intercambios ya comienzan a favorecer las relaciones entre países y a mejorar sus lazos económicos, vale la pena pensar si es posible generar incluso más valor y hacer que los actores se involucren más entre sí. ¿Dónde radica la respuesta?

LA ERA DE LA COORDINACIÓN 2.0

Si al ejemplo antes mencionado le agregamos la figura de un “coordinador on-site”, estamos entonces abriendo el juego a todo un nuevo abanico de posibilidades. El coordinador on-site es un sujeto que hace de nexo entre la empresa que contrata el servicio y la oficina remota que le asiste. Esta persona pertenece al equipo remoto pero se instala en la oficina anfitriona para coordinar mejor los trabajos. Su rol consiste en coordinar las actividades que el equipo anfitrión necesita que se hagan, transmitiéndoselas vía internet al equipo remoto para que este las realice. La importancia de contar con alguien que cumpla esta función radica en que el sistema de “postas internacionales” tiene un eslabón débil en su cadena: La comunicación. Al enviarse los datos y delegar las instrucciones de trabajo vía internet mediante un mail o alguna otra plataforma de comunicación, a menudo surgen desentendimientos por falta de claridad en la redacción del mensaje, o incluso por errores de traducción. El coordinador on-site puede sortear estos problemas ya que está presenciando la jornada laboral como un trabajador más de la oficina, y a su vez conoce de primera mano cómo se maneja su equipo remoto, sin mencionar que habla su mismo idioma como lengua nativa. Ejerciendo su rol de comunicador puede explicar precisamente cómo realizar las tareas y así asegurarse que el trabajo vaya bien encaminado. Su labor puede darse en la modalidad de *postas* como en el ejemplo anterior, o se puede dar la situación en la que por la diferencia horaria se “solapan” un par de horas entre ambas sedes, permitiendo en ese lapso coordinar en tiempo real y hablar directamente entre ambos equipos.

Contar con la presencia física del coordinador permite un intercambio más rápido de la información y facilita el entendimiento mutuo, haciendo este las veces de un “*embajador*” de su oficina remota, como así también de su país. Esta fricción que genera incorporar a un profesional que viene a coordinar trabajos con su equipo en otra nación despierta el interés de los trabajadores y permite un acercamiento hacia otras culturas. Muchas compañías que adoptan esta modalidad de trabajo incluyen como tareas para su coordinador on-site la de transmitir su cultura y compartir los valores de su país mediante la organización de charlas y eventos, haciendo de su estadía una experiencia más enriquecedora para el equipo anfitrión. De esta manera, lo meramente laboral se trasciende para dar lugar a una oportunidad de intercambio y de acercamiento entre distintas culturas.

EL SIGUIENTE PASO

Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas.

Madre Teresa de Calcuta

Hoy en día las tecnologías nos permiten tener la libertad de pensar nuestros negocios y trabajos en cualquier lugar del mundo. La era de la globalización nos pone por delante un nuevo desafío: Aprender a convivir en un mundo diverso y complejo que se encuentra cada vez más cerca. El ejemplo expuesto en este ensayo está lejos de ser perfecto, pero demuestra cómo mediante el uso de la **comunicación**, barreras tales como un huso horario distinto, una localización geográfica lejana y situaciones socio-económicas dispares entre diversas naciones resultaron en el germen para que prosperaran nuevos negocios e intercambios multiculturales.

El mundo del mañana necesita **pensar las diferencias entre naciones como una oportunidad para el desarrollo y el trabajo mutuo** en vez de considerarlas excusas para su alienación. El desafío es complejo, por lo que la aparición de soluciones innovadoras serán las que determinen cómo nos manejaremos. Se plantea ante nosotros el dilema de llevar a la población a un crecimiento económico que tenga en cuenta el valor de lo diverso como factor de riqueza. Las tecnologías seguirán avanzando y posibilitarán que estemos cada vez más conectados, por lo que la pregunta a hacernos es: ¿Qué uso vamos a hacer de esos medios?