

Ser *smart* en la era del *smartphone*

● POR XIMENA CARBONE, DEPARTAMENTO DE CAPITAL HUMANO DE ADVICE

 @ADVICERRHH

Desde hace décadas se ha comenzado a estudiar a la persona en el ámbito laboral, y mucho se ha escrito acerca de la productividad y cómo incorporar prácticas que sostengan y aumenten el rendimiento en su lugar de trabajo. En este sentido, se han desarrollado diversas teorías y enfoques que tienen como objetivo lograr un mayor rendimiento de la persona y, por consecuencia, mejores resultados para la empresa. Desde la incorporación del descanso durante la jornada laboral, la flexibilidad horaria, hasta la actualidad en la que muchas empresas han incorporado la práctica del trabajo por resultados y no su medición por el cumplimiento de un horario.

En los últimos años han aparecido nuevos dispositivos tecnológicos, sobre los que modestamente se ha investigado y escrito, vinculados al ámbito del trabajo y la productividad, pero que sin duda tienen y tendrán un gran impacto: los *smartphones*. Pasan inadvertidos frente a la naturalización de su presencia en nuestra vida cotidiana, desde el ámbito social hasta el laboral. En este último es que plantean un dilema sobre el que pocas veces

nos detenemos a reflexionar, si es que aportan a la productividad laboral o la disminuyen.

Años atrás el acceso a Internet y a determinadas páginas web desde la computadora del trabajo no estaba permitido, por su impacto sobre la productividad y concentración del empleado en el puesto de trabajo. Hoy está autorizado en gran parte de las empresas de nuestro mercado laboral. Los *smartphones* y la conectividad 24/7 hicieron que la prohibición de acceso a Internet no fuera un obstáculo para ingresar al mundo web durante el horario laboral.

Es pertinente contemplar el sesgo subjetivo en lo que es productivo para cada puesto y para cada empresa, así como también para cada persona. Para algunos rubros como el industrial, el uso de celulares no solo puede afectar la productividad sino la seguridad de la persona. Salvo en los sectores en los que se incluyen cláusulas específicas del uso del celular en convenios, para el resto es relevante desde la gestión de los Recursos Humanos no perder de vista la temática, buscando formas de gestionar este nuevo protagonista en las empresas

a través de buenas prácticas que vehiculicen las eventualidades que pueda generar.

Sin embargo, más allá de la inclusión de los *smartphones* como herramienta de trabajo, y de la capacidad de concentración de cada individuo, ¿no es acaso el celular un factor distractor? ¿no hemos visto personas en una reunión de trabajo, leyendo la previsualización de los mensajes, al mismo tiempo que hablan o escuchan a los demás?

Hemos naturalizado la presencia del celular sobre las mesas de trabajo, en reuniones, almuerzos, tanto en el ámbito del trabajo como el social. Vino para quedarse, ocupa en nuestras vidas un lugar protagónico, por lo que lo más lógico sería incorporarlo a nuestros esquemas de vida. Pero si trasladamos esto al mundo del trabajo ¿Qué sucede cuando me distraigo con la actividad de mi celular mientras realizo mi tarea? ¿En el ámbito de la salud? ¿No hemos visto a un médico con su celular en el escritorio de la consulta? En contrapartida, esta conectividad, también nos da la posibilidad de la rapidez a la hora de realizar una consulta y obtener respuestas.

En un momento en el que las generaciones de nativos digitales constituyen el mayor porcentaje de la plantilla de las empresas, resulta relevante reflexionar sobre buenas prácticas, en las que el uso del celular sea respetuoso, frente a la tarea que se nos asigna y frente a los demás. Así como se prohíbe su uso en instituciones educativas a los alumnos, y se sanciona su uso durante el manejo de un vehículo, a modo de prevención y según el puesto que la persona ocupe, es necesario ser más *smart* a la hora de utilizar e integrar el *smartphone* a nuestras vidas. Pero sucede que lo anterior está muchas veces ligado a diversos factores personales y, por tanto, es relevante hacer hincapié en su uso sin abuso y con ciertas reglas mínimas de educación.

¿Qué reflexión proponemos de la temática desde la gestión de los Recursos Humanos?

Consideramos que el cambio está, acontecerá y seguiremos adoptando en nuestra cotidianidad diferentes dispositivos tecnológicos, por lo que resistirnos al cambio puede ser más nocivo que buscar herramientas para adaptarnos exitosamente. Restringir su uso o prohibirlo no es una opción para todos los sectores de actividad. La tecnología está en nuestra cotidianidad, si prohibimos el uso posiblemente generemos un efecto adverso, perdiendo motivación además de productividad. Diversas teorías

de estudios realizados destacan que la presencia de estímulos diferentes al de la tarea, por cortos períodos de tiempo, durante determinados lapsos, aumentan la productividad, en tanto son un “salir a tomar aire” de la tarea que se está realizando.

Buenas prácticas como silenciarlo o utilizarlo en casos de emergencia personal; es importante transmitir cuándo no es adecuado el uso del *smartphone*. Si dejamos invadir ya sea nuestro espacio laboral con mensajes personales, o viceversa, el equilibrio se pierde. Así como cada familiar o amigo necesita de nuestra atención ante un asunto, nuestro trabajo también. Evitar videos o entradas innecesarias también hacen a un uso *smart* de nuestro *smartphone*. Las buenas prácticas implican por ejemplo llevar la lógica que tenemos a la hora de priorizar los correos laborales para contestar, al uso de nuestro celular, conversaciones, mensajes y llamadas durante el horario laboral.

Si bien la intención es reflexionar acerca de cómo el *smartphone* puede irrumpir en espacios o momentos donde no debería, es importante mencionar, respecto a la productividad laboral, que ser productivo no es no desconcentrarse o concentrarse todo el tiempo, sino lograr más en menos tiempo.