



Mar Monsoriu Flor
Directora Ejecutiva de
Latencia, S.L.

Medidas antiestrés para el impacto de las TIC en las PYME

Las medidas antiestrés, que se presentan en el siguiente artículo, pretenden ser de ayuda a los profesionales que trabajan en o para las PYME en proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y de la Comunicación o TIC. Si se tiene en cuenta el estrés en la planificación de los proyectos, se puede rebajar el nivel de impacto organizacional que implica cualquier implantación tecnológica.

Por supuesto, estas sólo son las medidas antiestrés que proponemos, pero constituyen un punto de partida que esperamos pueda servir de orientación a los tecnólogos que se involucren en un proyecto TIC. Están planteadas para que puedan adaptarse a cada caso particular, en función del proyecto y de los que participen en el mismo.

En nuestra opinión, cuando se implanta un proyecto TIC en una PYME, el estrés se genera por la ausencia o la escasa atención prestada a una serie de factores que a continuación pasamos a desarrollar con mayor amplitud. Dichos factores son:

- Fe.
- Amabilidad.
- Lenguaje.

- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Confianza.
- Colaboración.
- Formación.
- Reconocimiento.

Factor fe

Entendemos por "Fe": "la buena predisposición de cara al éxito del

proyecto". Tanto por parte de la empresa, como por parte de quien tiene que implantar una determinada tecnología, debe creerse firmemente que el proyecto va a salir bien y que va a resultar de mucha utilidad. Es importante que exista la menor incertidumbre posible. Para ello, y a fin de reducir el estrés, recomendamos a los responsables de la implantación que:

- Tengan el pleno convencimiento de que el proyecto va a salir bien, basándose en los estudios y conocimientos necesarios con relación al mismo.
- Eviten implantar algo en lo que no creen y tan sólo lo hagan porque el cliente lo quiere.
- Entusiasmen a los actores, es decir, a todos los involucrados en

"Todos los involucrados en un proyecto TIC deben hacer un esfuerzo por ser amables. La sonrisa es importante, así como todo tipo de muestras positivas dentro del campo de la comunicación no verbal"

la implantación TIC: hay que lograr seducirlos e integrarlos.

En cuanto a los que han tomado la decisión en la PYME, consideramos que tienen que:

- Estar convencidos de que el proyecto va ayudar a la empresa a ser más competitiva.
- Luchar contra el escepticismo interno porque se trata de un lastre que puede conducir al fracaso al proyecto mejor planteado.

Factor amabilidad

Todos los involucrados en un proyecto TIC deben hacer un esfuerzo por ser amables. La sonrisa es importante así como todo tipo de muestras positivas dentro del campo de la comunicación no verbal. Además, a los tecnólogos o implantadores del proyecto, les recomendamos que:

- Digan con frecuencia, "gracias", "perdón", "por favor"... Ello facilita considerablemente la relación y ejerce un impacto positivo en la ejecución de un proyecto TIC porque ayuda a aumentar el nivel de empatía.
- Traten con el mismo respeto a jefes y subordinados. En un proyecto, todas las personas involucradas son importantes y merecen idéntico trato.
- Recuerden que: "la tecnología con humor se hace más asequible". A veces, se asocia a los tecnólogos con un tipo de persona excesivamente callada, arisca, incluso antipática. Ello da lugar a que en algunas PYME se tenga una cierta prevención a trabajar a ellos.

Al mismo tiempo, en las empresas, debería promoverse que todos



los recursos humanos, con independencia del puesto que ocupen, se saquen el "Diploma de Amabilidad" el cual se impulsa desde la UNESCO y se puede obtener en: <http://www.seamable.org>.

Factor lenguaje

Bastantes proyectos relacionados con las TIC, fracasan o sufren dificultades imprevistas porque los participantes no se entienden entre ellos. Entre los empresarios PYME

se comenta, en ocasiones, el rechazo que les producen los consultores, los cuales emplean términos extraños e incomprensibles y expresiones grandilocuentes. Por su parte, algunos tecnólogos, se extrañan de que algo tan familiar para ellos como pudiera ser el término "servidor" no resulte inteligible para el común de los usuarios.

La utilización de un lenguaje diferente genera mucho estrés. Sobre todo a quien no está entendiendo lo que se le dice. Por con-

"A todas las personas nos gusta, y resulta estimulante, que se nos reconozca cuando hacemos algo bien. Ese reconocimiento rebaja significativamente el estrés vinculado a la implantación de un proyecto TIC en una PYME y no hay que posponerlo para cuando se llegue al final de los proyectos"

siguiente, aconsejamos a los responsables de cualquier implantación TIC en una PYME, que intenten eliminar cuantas barreras lingüísticas puedan darse. Para explicar un proyecto no hace falta emplear ni palabras inglesas (que pueden decirse perfectamente en español, como “ecommerce” o “ebusiness”), ni demasiada jerga técnica. Hay que recordar siempre la máxima: “quien no sabe explicar algo con palabras sencillas es, sencillamente, porque no sabe de qué habla”.

Paralelamente, a los empresarios, o a cualquiera que tenga que ver en una empresa con un proyecto TIC, se le recomienda preguntar abiertamente todas las dudas lingüísticas que puedan tener. No hay una duda más simple que otra, sólo hay términos cuyo significado se desconoce.

Factor comunicación

Para evitar el estrés resulta aconsejable que los responsables de la implantación tecnológica establezcan diversos canales de comunicación con la empresa. Tienen que conseguir, además, que el nivel y la frecuencia de las comunicaciones sean elevados. También se recomienda documentar las comunicaciones para evitar equívocos (por ejemplo, confirmando lo pactado en conversaciones telefónicas por correo electrónico).

En cuanto a la empresa, recomendamos que se informe debidamente a los empleados afectados por cualquier proyecto y que se cree un canal para arbitrar las quejas, sugerencias y dudas a fin de poder proporcionar una respuesta lo más rápidamente posible. A veces, durante el desarrollo de un



“La falta de colaboración aumenta el estrés. En todo momento hay que tener claro que se forma parte de un equipo en el que todo el mundo es necesario y hace falta que colabore”

proyecto, hay empleados que se estresan porque tienen sugerencias que aportar y se encuentran con pocas posibilidades para hacerlo. Sugerencias que, por lo demás, pueden mejorar con creces la implantación de un proyecto porque posiblemente afectan al trabajo que realizan a diario.

Factor Confidencialidad

La discreción debe ser un valor que domine cualquier iniciativa. Algo que genera muchísimo estrés

a quien participa en un proyecto es pensar que otros van ir contándolo a terceros. Por esa razón, los tecnólogos deben esforzarse en garantizar esa confidencialidad a la PYME. Por parte de la empresa, consideramos que dentro de las iniciativas de responsabilidad social corporativa debe promoverse la confidencialidad porque ésta, entre otras cosas, contribuye a que la empresa sea más competitiva.

Factor confianza

En la misma línea que en el punto anterior, los tecnólogos

deben ganarse, día a día, la confianza de la PYME. Para lograrlo tienen que explicar todo aquello que sea necesario a fin de que se confíe en ellos. Esto se consigue, por ejemplo, resolviendo dudas de un modo comprensible y con argumentos que resulten creíbles. En cuanto a los responsables de la empresa deben, una vez decidan llevar adelante un proyecto TIC, mostrar y evidenciar confianza en quien lo está desarrollando a fin de evitar que se genere estrés dentro de la organización.

Factor colaboración

La falta de colaboración aumenta el estrés. En todo momento hay que tener claro que se forma parte de un equipo en el que todo el mundo es necesario y hace falta que colabore. Es importante que los tecnólogos cumplan los plazos y no adopten decisiones sin consultar. Los miembros de la empresa deben, a su vez, colaborar entregando puntualmente los materiales que se les solicite y tomando las decisiones que haga falta con rapidez.

Factor formación

Todos los proyectos TIC suelen necesitar un cierto apoyo formativo. La falta de formación aumenta considerablemente el estrés vinculado a un proyecto. Por ello es importante que los tecnólogos preparen *tutoriales* bien redactados con ejemplos gráficos y sencillos de comprender, relacionados con el proyecto que se ha desarrollado. Asimismo, debe proporcionarse un entrenamiento presencial mínimo y no pensar que, con algún tipo de ayuda por medio de la Red, vaya a ser suficiente. Hay que ser pacien-



te y cariñoso. Cuanto mejor entiendan en la PYME la nueva tecnología, más partido sacarán de la misma. Es esencial recordar a los responsables de la empresa que la formación es parte del proceso de implantación tecnológica. Y que, generalmente, los gastos en formación se suelen recuperar dado que existen numerosas ayudas y subvenciones en esta materia.

Factor reconocimiento

Por último, nos gustaría dejar constancia de que a todas las personas nos gusta y resulta estimulante que se nos reconozca cuando hacemos algo bien. Ese reconocimiento rebaja significativamente el estrés vinculado a la implantación de un proyecto TIC en una PYME. Por ese motivo, se

aconseja a los tecnólogos que expresen los méritos, valores y aciertos de los demás con la frecuencia que sea necesaria. Los implantadores de la tecnología deben reconocer el esfuerzo realizado por la empresa y las personas de la misma que estén involucradas en el proyecto. A su vez, los responsables de la empresa, deberían reconocer el esfuerzo y la buena disposición, tanto de los empleados como de las empresas colaboradoras, a medida que se desarrolla una iniciativa. No hay que posponer ese reconocimiento para cuando se llegue al final de los proyectos. A todas las personas nos gusta y resulta estimulante que se nos reconozca cuando hacemos algo bien. Ese reconocimiento rebaja significativamente el estrés vinculado a la implantación de un proyecto TIC en una PYME y no hay que posponerlo para cuando se llegue al final de los proyectos. ◆