



Cómo optimizar la gestión del trabajo.

Optimiza el trabajo de tu organización con las herramientas, técnicas y prácticas correctas.



Las personas detrás de Adobe Workfront creen que el trabajo en sí mismo es un recurso de “nivel 1”, es decir, que el trabajo que hacen los integrantes de una empresa y las formas en que lo hacen son igual de importantes que el producto o servicio que ofrece la empresa.

Esta idea constituye la base de su enfoque de “gestión del trabajo”, un concepto que abarca el uso de tecnologías y técnicas dentro de una empresa para organizar los flujos de trabajo, mejorar la productividad y eliminar problemas de administración de tiempo y recursos. Con un sistema de gestión del trabajo bien planificado e implementado, una empresa puede ser más eficiente y, en consecuencia, más rentable.

La gestión de proyectos es una práctica conocida en las organizaciones de todos los tamaños, pero la idea de la gestión del trabajo es relativamente nueva. Mientras que la gestión de proyectos se limita a un solo proyecto o campaña, la gestión del trabajo consiste en organizar el trabajo que realizan los diversos equipos y departamentos en todos los niveles de una organización. Esto, sumado a la inteligencia empresarial, ayuda a que las empresas gestionen o incluso automaticen sus flujos de trabajo.

Nos reunimos con tres expertos en gestión del trabajo para aprender más sobre las formas en que gestionan el trabajo dentro de su organización.



Connie Sprinkle

Vicepresidenta Senior,
Directora de Riesgo y Operaciones de Marketing,
City National Bank



Lori Meyers

Gerente de Recursos Digitales,
John Snow, Inc.



Richard Whitehead

Líder de Marketing de Productos,
Adobe Workfront

¿Por qué es importante la gestión del trabajo?

Cuando las empresas se enfocan en la gestión del trabajo, obtienen una visión completa de todas las tareas que se ejecutan dentro de la organización, las conexiones entre ellas y las personas que las realizan. Esto ayuda a priorizar el trabajo más importante, hacer un seguimiento y crear informes, conectar los puntos entre estrategias y resultados y eliminar redundancias o pérdidas de tiempo para alcanzar los objetivos más rápidamente.

“Emprendimos nuestro proyecto de gestión del trabajo hace cuatro años”, dice Sprinkle, “y lo emprendimos por varios motivos. Necesitábamos poder brindar información sobre nuestras tareas y hacer un seguimiento de ellas, algo que no era posible en ese entonces. Necesitábamos priorizar nuestro trabajo y no podíamos hacerlo. Necesitábamos ser eficientes en la finalización de las tareas y, a la vez, ser estratégicos y anticiparnos a los riesgos. Si no tienes el sistema necesario para hacerlo, aumentan los riesgos y los plazos de ejecución del trabajo. Además, no puedes responder a las preguntas importantes de los directivos, y nadie quiere estar en esa situación”.



La experiencia de Meyers fue similar. “Cuando empecé en mi empresa anterior, no había ningún sistema y todo era caótico. Una vez que implementamos un proceso de gestión del trabajo, ya no era necesario consultar con varias personas para conocer el avance de los proyectos o cuáles eran las tareas en curso. No solo estábamos al tanto de lo que estaba pasando con nuestro equipo interno y los equipos externos, sino que también alcanzábamos una producción más rápida y precisa. Y si algún directivo nos preguntaba qué estaba pasando, podíamos darle una respuesta exacta. Con una buena herramienta de gestión del trabajo, puedes mejorar el producto final y lograrlo de forma más rápida y precisa”.

Para aprender a aplacar el caos en tus flujos de trabajo, lee la guía de Adobe ***The Marketer's Guide to Moving with Agility.***



“ Con una buena herramienta de gestión del trabajo, puedes mejorar el producto final y lograrlo de forma más rápida y precisa.



Lori Meyers

Gerente de Recursos Digitales
John Snow, Inc.

La naturaleza del trabajo ha cambiado, y las organizaciones deben evolucionar para subsistir.

Con equipos cada vez más distribuidos y remotos, es crucial tener las herramientas y los sistemas correctos de gestión del trabajo para conectar las tareas entre sí, darles seguimiento y facilitar la colaboración entre el personal, sin importar dónde estén. Esto permite que las empresas tomen mejores decisiones desde el primer momento, reduzcan rotación de personal y brinden experiencias increíbles a sus clientes.

“No hay nada peor que terminar un proyecto y descubrir que la tarea ya no es necesaria o que alguien más se está encargando de ella”, dice Meyers. “Son situaciones extremadamente frustrantes”.

Y, ya sea que te reportes a uno de tus directivos o a partners externos, sin una gestión del trabajo es más difícil compartir información clara.



“Sin el sistema de gestión del trabajo que implementamos al comienzo de la pandemia, no habiéramos podido colaborar de la forma en que lo hicimos”, afirma Sprinkle. “No habiéramos podido terminar nuestro trabajo... En un mundo tan digitalizado como el actual, necesitas poder hacer un seguimiento de todo en una herramienta de gestión del trabajo. En nuestro caso, tenemos todo en un mismo sitio y podemos trabajar y tomar decisiones en conjunto. Podemos colaborar dentro de nuestro sistema, dentro de Workfront. Y sinceramente no creo que habiéramos podido completar nuestro trabajo sin esta herramienta”.



En un mundo tan digitalizado como el actual, necesitas poder hacer un seguimiento de todo en una herramienta de gestión del trabajo. En nuestro caso, tenemos todo en un mismo sitio y podemos trabajar y tomar decisiones en conjunto. Podemos colaborar dentro de nuestro sistema, dentro de Workfront. Y sinceramente no creo que habiéramos podido completar nuestro trabajo sin esta herramienta.



Connie Sprinkle

Vicepresidenta Senior,
Directora de Riesgo y Operaciones de Marketing
City National Bank

La personalización es el futuro.

Ante el aumento exponencial de la demanda por experiencias personalizadas, muchos proyectos y flujos de trabajo se han vuelto extremadamente complejos. La gestión del trabajo no solo ayuda a organizar las tareas, sino que también optimiza los procesos complejos para que los equipos trabajen con más agilidad y efectividad. Y con las tecnologías que integran el trabajo en los sistemas centrales de la empresa, las tareas están donde tienen que estar en cada paso.

“Desde la perspectiva de la personalización, tienes que hacer las conexiones correctas para personalizar la experiencia según la persona que está visitando el sitio. Por ejemplo, hay que diferenciar entre un cliente actual y uno potencial”, dice Sprinkle. “Tienes que poder acceder a ciertos tipos de imágenes o textos publicitarios para brindar la experiencia adecuada. Y esto es algo relativamente nuevo para nosotros. Recién estamos dando nuestros primeros pasos con la personalización. Tomemos, por ejemplo, los recursos que generamos en una campaña. Estos recursos se introducen en el sistema de administración de recursos digitales (o DAM), se etiquetan y se organizan. Luego, Adobe Experience Manager ejecuta todos nuestros sitios web para que cada plataforma esté conectada, desde el DAM hasta Experience Manager y Workfront. Entonces podemos acomodar las diferentes piezas que necesitamos en función de los activadores y brindar las diversas experiencias”.

Y agrega: “El cliente es la motivación de todo lo que hacemos. Queremos que los clientes tengan una experiencia positiva en cada punto de contacto con nuestra empresa. Y la mejor forma de lograrlo es garantizando que todos los puntos de contacto estén integrados entre sí. Es decir, no queremos enviar mensajes confusos o contradictorios o decirles una cosa por un canal y algo diferente por otro. Esa es una de nuestras prioridades”.

“Cada vez es más necesario poder dar un giro repentino o hacer un cambio rápido”, dice Whitehead. “El mundo de hoy en día está hecho de momentos. Tenemos que poder reaccionar al instante, y eso no es posible si trabajamos con correos electrónicos, hojas de cálculo y medios físicos. Se necesita un buen sistema de gestión del trabajo”.



Crear una mejor experiencia de trabajo.

Un proceso efectivo para la gestión del trabajo conecta las metas de la empresa con las tareas diarias de cada trabajador. Además, visibiliza dichas metas (tanto las grandes como las pequeñas) para que todos en la organización puedan priorizar su trabajo de forma estratégica, hacer un seguimiento de su progreso y medir sus resultados. Al ver cómo sus tareas están reflejadas en las metas de la empresa, los equipos se sienten más satisfechos y se vuelven más eficientes y coordinados.

“Las personas trabajan mejor cuando conocen bien su función, cuando saben que su trabajo es importante y se pueden enorgullecer de él”, dice Whitehead. “Y la única forma de hacer esto es con una buena gestión del trabajo”.

Aunque las herramientas adecuadas son importantes, la gestión del trabajo va más allá: también incluye las estrategias, los procesos y la coordinación.

“La herramienta por sí sola no puede resolver el problema”, continúa Whitehead. “Es decir, no voy a estar en forma solo por tener una caminadora”.



Sprinkle está de acuerdo. “En cuanto a la planificación de la capacidad, implementamos un proceso de planificación trimestral que nos permite anticiparnos dos trimestres al trabajo que vamos a hacer. Esto supuso un esfuerzo gigante de gestión del cambio, y no solo dentro de nuestra organización, para convencer a todas las áreas del negocio. Y fue un proceso muy transformador para nosotros. Planeamos entre el 80% y 90% de nuestra capacidad en esa planificación trimestral. Y luego tenemos un foro semanal para abordar cualquier situación inesperada que pueda surgir. Vivimos en el mundo real. Si surgen situaciones nuevas, las personas las presentan, analizamos lo que ya hemos planificado y tomamos una decisión. Tener un sistema y un proceso para hacer eso ha transformado por completo nuestra forma de trabajar y de priorizar nuestras tareas”.



El mundo de hoy en día está hecho de momentos. Tenemos que poder reaccionar al instante, y eso no es posible si trabajamos con correos electrónicos, hojas de cálculo y medios físicos. Se necesita un buen sistema de gestión del trabajo.



Richard Whitehead

Líder de Marketing de Productos
Adobe Workfront

Si ya te decidiste por implementar un sistema de gestión del trabajo, Adobe puede ayudarte a pensar de forma estratégica.

Crear una estrategia efectiva para la gestión del trabajo y escoger la tecnología adecuada puede parecer una tarea abrumadora. Sin embargo, todos los expertos con los que hablamos coinciden en que el esfuerzo merece la pena. El consejo de Sprinkle para las empresas que se inician en la gestión del trabajo es asegurarse de que hay consenso y de que todo está listo.

“Necesitas que todos estén convencidos”, afirma. “Los ejecutivos deben estar decididos. Todos deben confiar en que esta es la mejor solución. Y tienes que hacer tu tarea antes de empezar a trabajar con la herramienta. En nuestro caso, dedicamos casi un año a rediseñar nuestro proceso. En realidad, tomamos nuestros 20 procesos y los rediseñamos en uno solo”.

Meyers también considera que el consenso es clave. “Algunas personas de nuestra empresa se oponían al cambio, así que fue muy útil contar con el apoyo de los directivos superiores. Sin ellos, no creo que todos hubieran empezado a usar el sistema”.

“Mi segundo consejo es saber exactamente qué es lo que buscas resolver”, agrega. “Debes saber cuál es el resultado deseado porque, si no lo sabes, puede ser difícil cambiar a un nuevo sistema de gestión o a una nueva herramienta de gestión. Definitivamente tuvimos que reflexionar para descubrir qué estábamos intentando resolver”.

Whitehead agrega: “Sin duda hay una curva. En el caso de la gestión del trabajo, empiezas con una creatividad casi eufórica y luego, a medida que empiezas a implementarla, atraviesas un período de decepción. Puede ser difícil. Pero debes seguir avanzando para poder alcanzar los resultados que buscas. Es un proceso en sí mismo, y es importante que todo el mundo lo apoye y confíe en que podrán superarlo y llegar a una situación que será mejor para todos”.

Para que el trabajo sea efectivo y significativo, la gestión del trabajo se debe llevar a cabo con las tecnologías y los procesos adecuados. Emprende tu proyecto de gestión del trabajo hoy mismo con Adobe Workfront.

[Obtener más información](#)



Adobe, el logotipo de Adobe y Workfront son marcas registradas o marcas comerciales de Adobe en Estados Unidos y en otros países.

© 2023 Adobe. Todos los derechos reservados.