

Hazte imprescindible en tu trabajo.



Pablo López de Viñaspre
Gerente de **Wellness & Sport Consulting (W.S.C.)**

“Nuestra posibilidad de triunfar o fracasar, perdurar o desaparecer, depende más de lo que hacemos nosotros mismos que de lo que el mundo nos hace” Jim Collins

¿Eres imprescindible en tu trabajo o en tu empresa? Si has contestado que “nadie es imprescindible”, está bien, estoy de acuerdo contigo, pero algunas personas son fácilmente prescindibles y otras muy difícilmente prescindibles en una empresa. ¿Tú de cuál de ellas eres?

Antes de contestar a esta pregunta, te invito a que reflexiones sobre algunas cuestiones haciéndote algunas preguntas previas. La primera de estas preguntas es ¿aporta realmente valor tu trabajo a la empresa? La mayoría de nosotros contestaremos que sí a esta pregunta, ya que si no fuera así, nuestro puesto de trabajo seguramente habría desaparecido hace tiempo. Pero preguntémosnos qué pasaría si dejáramos de ir a trabajar durante tres meses. ¿Podría seguir funcionando sin nosotros la empresa? Si la respuesta es que sí que seguiría funcionando simplemente con algunos pequeños ajustes organizativos, con una redistribución de funciones entre el resto de trabajadores o cediendo parte del trabajo a los clientes, entonces, seguramente somos bastante prescindibles en nuestra empresa.

¿Qué pasaría si un camarero no va a trabajar? Los clientes irían a la barra a hacer el pedido, recogerlo, llevarlo a la mesa y recoger la mesa una vez acaben de comer. Esto ya ocurre en muchos restaurantes, especialmente de fast food.

¿Qué pasaría si la persona que pone la gasolina en una gasolinera no fuera a trabajar? Los propios clientes tendrían que ponerse la gasolina, habría guantes desechables para que no se ensucien las manos y luego irían hasta la caja a pagar. Esto ya ocurre en la mayoría de gasolineras de nuestro país.

Imagínate un club de fitness en el que en hora punta hay dos instructores en sala de fitness o dos personas atendiendo en recepción. ¿Qué pasaría si una de esas personas dejara de ir a trabajar? Seguramente que su compañero tendría que trabajar un poco más, estar más atento y mejorar procesos para ser más eficiente. Si haciendo esto, el servicio al cliente no se ve deteriorado sustancialmente, significa que esa persona es fácilmente prescindible. Este tipo de ajuste ya se ha hecho en muchos clubes de fitness como respuesta a la coyuntura actual.

Por lo tanto, este primer aspecto, tiene que ver con el valor real que el puesto de trabajo aporta a la empresa. Dicho en otras palabras, podríamos preguntarnos si el valor que aportamos es superior al coste que generamos a la empresa.

En segundo lugar, debemos hacernos la siguiente pregunta ¿Puede actualmente o en el futuro hacer mi trabajo una máquina? El fenómeno que ocurrió en la revolución industrial, dónde la máquina sustituyó al hombre en muchos puestos de trabajo, lleva ya años ocurriendo en el sector servicios. Hay muchos ejemplos actuales, como la gestión de operaciones bancarias, dónde los cajeros automáticos e internet han sustituido a la atención personal. La compra por internet, tanto de productos como de servicios (cine, teatro, seguros, ropa, comida, etc) es otro ejemplo. Pero hay muchos más: metros que funcionan sin conductor, semáforos que regulan el tráfico sin necesidad de policías, aparcamientos totalmente automatizados, auto check-in para vuelos por internet, porteros automáticos en los portales de edificios que han sustituido a los porteros, máquinas de vending para compra de pequeños productos y un sinfín de ejemplos más que ya han sucedido o que van a suceder en el futuro gracias a la rápida evolución de la tecnología.

Vivimos en una época en la que existen máquinas para casi todo y en la que ya se han desarrollado robots que imitan perfectamente el movimiento del ser humano. No debería sorprendernos que parte de esta tecnología entre de forma acelerada en los clubes de fitness y cambie muchos procesos que hoy en día dependen de personas.

¿Por qué las máquinas están sustituyendo a las personas? Porque la tecnología permite ceder protagonismo al cliente y hace que se involucre, lo que tiene un efecto positivo sobre su nivel de satisfacción y su fidelización. Además, la tecnología supone un ahorro importantísimo de costes en comparación con las personas, y este ahorro es fundamental en un mercado en el que la competencia es abundante y en el que hay una reducción de los márgenes de beneficio. Y por último, las personas somos muy variables, tenemos un día bueno, otro no tan bueno, otro estamos de mal humor, otro cansados, mientras que la máquina, mientras no se estropee, está siempre igual y ofrece siempre un mismo nivel de servicio. A esto se le llama "consistencia en el servicio", y éste es uno de los aspectos más importantes para cualquier empresa que quiera alcanzar la satisfacción de sus clientes.

Visto todo esto, la siguiente pregunta es ¿qué puedes hacer para ser realmente imprescindible en tu trabajo? La respuesta tiene que ver con dar solución a las dos cuestiones previas.

Por un lado asegurarte de que aportas un gran valor a la empresa o dicho de otra manera, que generas mucho más valor de lo que cuestas. Para mejorar en este aspecto tienes muchas opciones: crea nuevas funciones en tu puesto de trabajo, asume más responsabilidades, ofrécete a la empresa para nuevos proyectos, se creativo y aporta ideas, colabora con otros departamentos, ten flexibilidad en tu horario y en tus funciones cuando sea necesario, optimiza los procesos y tu tiempo para ser más eficiente, exígete el máximo en todo lo que

haces, vigila los pequeños detalles, ten siempre una sonrisa y una actitud positiva, estate siempre disponible... en definitiva, busca estrategias para auto motivarte y auto exigirte cada día ya que esa es una responsabilidad solo tuya, y preocúpate de reinventar tu puesto de trabajo para tener más funciones y de más valor, porque nadie va a hacer eso por ti.

¿Qué más puedes hacer para hacerte imprescindible? Obsesionarte en diferenciarte de las máquinas y hacer cosas que ellas no puedan hacer. Para profundizar en este tema, creo que nos puede ayudar utilizar el ejemplo del fitness virtual que ya es una realidad en muchos clubes. Hoy en día una máquina ya puede dar una muy buena clase por ejemplo de clycling, bien presentada, bien programada, con buena música, buena imagen, divertida y motivante. Y además, siempre igual de buena y mucho más económica que la que da un instructor. La única forma de que el instructor sea imprescindible es que imparta la clase de una forma que aporte más valor que la máquina, es decir, que se diferencie de ella. Y no es suficiente con que aporte un poco más de valor. Tiene que aportar mucho más valor, porque la diferencia en coste y en consistencia en el servicio es enorme.

¿Qué cosas no puede hacer la máquina en la clase de cycling? Una máquina no puede reconocer a un cliente nuevo o sin experiencia y darle unas explicaciones y una ayuda especial. Una máquina no puede llamar a los clientes por el nombre. No puede corregir la posición de un cliente sobre la bici. No puede bajarse de la bicicleta y hacer correcciones individuales. No puede tocar a los clientes. No puede dar protagonismo a algunos clientes. No puede reconocer el esfuerzo individualizadamente. No puede tener una conversación compleja con un cliente al final de la clase para detectar necesidades no cubiertas y darles solución. Hay muchas cosas que una máquina todavía no puede hacer, pero ¿las hace realmente el instructor? ¿Aprovecha el instructor las debilidades de la máquina?

He expuesto el ejemplo del instructor de cycling, pero esto es igual de válido para un instructor de fitness, de actividades dirigidas, de piscina, para un recepcionista, un comercial o para cualquier puesto de trabajo. De hecho, hay muchos clubes que la venta a nuevos socios la hacen casi exclusivamente por internet, sin necesidad de comerciales o clubes en los que el acceso está automatizado y no hay personal de recepción.

Tom Peters, uno de los gurús del Management ya dijo hace años, que gran parte de los trabajos que conocemos actualmente, dejarán de existir en el futuro, y que la mayoría de los trabajos que desarrollarán nuestros hijos, no existen hoy en día.

Como resumen, la tecnología debería ser una ayuda para facilitarnos nuestro trabajo. Si en lugar de eso, nos acaba sustituyendo, seguramente somos en gran medida responsables de que eso ocurra. Podemos evitarlo si nos volvemos imprescindibles, y para lograrlo hay que obsesionarse en aportar más valor y en hacer cosas que la máquina no pueda hacer. Esta es la mejor forma de reinventar nuestro puesto de trabajo y de reinventarnos a nosotros mismos.

