

## Redes Sociales: Mejoran o perjudican la productividad de los empleados ?



Como concluye un reciente estudio de Regus, donde el 45% de las empresas animan a sus empleados a unirse a redes sociales profesionales como LinkedIn, Xing o Viadeo, puede decirse que todavía la mayoría o se muestra indiferente sobre su uso o lo rechazan radicalmente por considerar estos nuevos medios como un verdadero torpedo contra la producción de la compañía.

¿Quiénes tienen razón? Muy probablemente ambos sectores de opinión, por cuanto todo depende de cómo los empleados utilizan los medios sociales. Siguiendo la premisa básica de 'según y cómo', aquí se ofrecen algunas de las ventajas que los medios sociales pueden aportar al negocio al mejorar la productividad de los empleados junto con algunos de sus potenciales efectos negativos.

### **Desde la 'luz'**

Con Internet los empleados pueden encontrar la información que necesitan de un modo mucho más rápido. Y eso es un tremendo valor a su favor... aunque no siempre. La sobrecarga de información disponible en la Red también puede dificultar la localización de una manera rápida y sencilla de la solución a nuestros problemas, incluso haciendo búsquedas específicas. Después de todo, cuando se hace una búsqueda los resultados son múltiples, con páginas y páginas de información, y por lo general no ordenados de la

forma más adecuada y valiosa para nuestros objetivos. Esto obliga a consultar un gran volumen de datos, no siempre exactos y a veces hasta contradictorios.

Todo lo contrario suele ocurrir cuando se utilizan las redes sociales para obtener información concreta, pues estos medios ayudan a conseguir datos fiables y útiles de una forma rápida. Cualquiera que haya fracasado a la hora de conseguir una respuesta fiable y rápida en Google, por ejemplo, puede probar en Twitter, Facebook o LinkedIn y comprobará como muchos de nuestros seguidores en estas redes sociales nos proporcionarán información concreta y exacta –incluso enlaces- en muy poco tiempo. El filtrado que genera un grupo humano afín a nuestra formación e intereses no se puede comparar al de ningún algoritmo.

**No sólo networking profesional.** El networking profesional generalmente se concibe en términos de oportunidades laborales y no hay duda de que es una herramienta crítica para avanzar en nuestras carreras. Pero también puede ser muy útil para mejorar y avanzar en nuestro actual puesto laboral. Una conexión de networking social correcta puede suponer contratos para nuestra empresa, consejos profesionales y conocimiento de oportunidades formativas que pueden ayudarnos a mejorar el rendimiento profesional. Es más, una buena red de medios sociales es una buena vía de transmisión del talento.

**Alivio del estrés.** No hay que ocultar la verdad: se puede abusar del uso de los medios sociales en el trabajo, pero utilizados con moderación aportan una buena manera de reducir y aliviar el estrés laboral. Sea echando un vistazo a un vídeo recomendado por un amigo en Facebook o leyendo un interesante post de un blog tuiteado por uno de tus seguidores, los medios sociales ofrecen un breve escape, un reconfortante paréntesis a la actividad laboral a la que volver con renovadas energías. Un estudio publicado hace dos años por un científico australiano de la Universidad de Melbourne concluyó que un uso prudente de los medios sociales, los blogs o YouTube por los trabajadores durante las horas de oficina incrementaba la productividad un 9%.

**Mayor cohesión de los grupos y equipos.** Esto es especialmente cierto en compañías cuyos empleados trabajan en diferentes ubicaciones. Herramientas internas como la red social privada Yammer y los wikis permiten a los grupos trabajar en proyectos específicos

para mantener la cohesión entre sus miembros de una forma más eficiente y atractiva que el email o el teléfono. Observar las distintas piezas de un proyecto a través de una red social en y desde el lugar de trabajo puede generar compromiso, entusiasmo y un sentido colectivo de propósito y consecución de objetivos. Además, aporta a la gente un mayor sentido de la responsabilidad, algo que nunca viene mal.

### **Desde el 'lado oscuro'**

Pero los medios sociales tienen dos caras y, curiosamente, de la mala muchos de los autoproclamados 'expertos', 'gurús' y 'ninjas' de estos nuevos medios nunca hablan: también pueden ser, y de hecho muchas veces son, un freno a la productividad. Una entrevista realizada el pasado mes de marzo por la firma de investigación de mercados uSamp concluyó que "la proliferación de herramientas sociales y de colaboración diseñadas para incrementar la productividad están realmente costando a los negocios millones de dólares al año en pérdidas de productividad". Esto se debe en concreto a:

**Interrupciones en la actividad laboral.** Los medios sociales son una fuente de constantes interrupciones laborales. Un sondeo realizado por harmon.ie a 515 empleados usuarios de email de Estados Unidos reveló que "casi el 60% de las interrupciones laborales están hoy relacionadas con el uso de herramientas como el correo electrónico, las redes sociales, los chats y los mensajes de texto, o con el salto entre las ventanas de las diferentes herramientas y aplicaciones. De hecho, el 45% de los empleados sólo consigue trabajar 15 minutos o menos sin ser interrumpidos, y el 53% suman al menos una hora diaria de distracciones de todo tipo.

**La tentación constante.** Peor que los empleados interrumpan las tareas laborales es que lo hagan deliberadamente para consultar o participar en medios sociales porque, sencillamente, pueden permitírselo. De acuerdo con el estudio de harmon.ie, dos de cada tres entrevistados afirmaron que "interrumpirían una reunión de trabajo con su grupo para comunicarse con alguien digitalmente por medio del email (48%), para responder a una llamada al móvil (35%), chatear vía IM (28%), actualizar su estado en una red social (12%) o twitear (9%)". ¡Y eso durante una reunión de trabajo!

Esas cifras lógicamente aumentan cuando los empleados se encuentran en sus propias mesas de trabajo con libertad total para utilizar sus dispositivos. ¿Por qué si no hay tantas granjas tan bien cuidadas en FarmVille?

Pérdida de calidad del trabajo. Las interrupciones constantes –voluntarias o sufridas- no sólo roban tiempo al trabajo sino que además ejerce un impacto negativo sobre su calidad final. Como cualquiera que tenga hijos pequeños sabe de sobra, es imposible concentrarse en el trabajo ante continuas interrupciones y distracciones, voluntarias o no, que cortan el hilo del pensamiento y nos obligan a intentar retomar constantemente el razonamiento original.

**Por supuesto que no hay soluciones sencillas.** El uso de los medios sociales en el lugar de trabajo es hoy algo común y lo seguirá siendo en el futuro, y las compañías que corten el acceso a ellos y a los websites no relacionados directamente con el negocio (casi la mitad lo hace, según [harmon.ie](http://harmon.ie)) corren el riesgo de dejar a los empleados fuera de los avances de la revolución social de Internet. Probablemente lo mejor consiste en centrarse en mejorar la eficiencia de los empleados, y no gastar tiempo y energía en tomar medidas drásticas que minen la moral de la plantilla.

## **Las redes sociales son buenas para el trabajo, pero también son brechas de riesgo**

Los profesionales de la seguridad creen que el uso de las herramientas de redes sociales en el trabajo es bueno para los negocios, pero también crean riesgos para los que no se tienen las herramientas necesarias para abordar estas problemáticas, de acuerdo a una encuesta de Ponemon Institute.

Las empresas están aumentando el ancho de banda de Internet para dar cabida al uso de las redes sociales, a pesar de que los encuestados creen que el uso más frecuente no es para actividades comerciales, según el **“Global Survey on Media Risks”**, patrocinado por Websense.

El estudio encuestó a 4.640 profesionales de seguridad TI (con un promedio de 10 años de experiencia) de EE.UU., Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, Australia, Singapur, Hong Kong, India, Brasil y México. El 54% ocupan puestos de supervisor o superior, y el 42% son empleados en organizaciones de más de cinco mil empleados.

La mayoría de los encuestados (63%) señalan que el uso de redes sociales pone en riesgo la organización, pero solo el 29% considera que tiene los controles de seguridad para mitigar o reducir el riesgo.

Alrededor de la mitad (52%) creen que sus organizaciones sufrieron un aumento de **virus** y **ataques de malware** como resultado del hecho de que los empleados utilicen estas herramientas.

La mayoría de los empleados utilizan las redes sociales más por razones personales que por razones de negocios: el 59% emplea 30 minutos al día o menos para cuestiones laborales, aunque el 60% lo utilizan por motivos personales 30 minutos al día como mínimo.

La mayoría de las organizaciones (85%) permiten las redes sociales con amigos dentro de la empresa, el 55% las permiten con amigos de fuera y el 54% considera que está bien usar las redes sociales para enviar correos electrónicos y mensajes de texto.

La desventaja más comúnmente percibida de las redes sociales en el trabajo es una menor productividad, ya que el 89% cree que la provocan. Además, un menor ancho de banda fue citado por el 77% de los encuestados, mientras que el 54% dicen que la pérdida de información confidencial o la violación de la política de confidencialidad podría ser resultado del uso de redes sociales.

En cuanto a las cinco principales herramientas que estos profesionales consideran esenciales o muy importantes para reducir los riesgos causados por el uso de las redes sociales en el trabajo, serían: anti-virus y anti-malware, la seguridad de endpoints, gateways Web seguros, gestión de identidades y acceso, y gestión de dispositivos móviles.