

Aprovechamiento de la Tecnología para mejorar el desempeño en la Gestión de Riesgos



dss⁺

Protect. Transform. Sustain.



Aprovechamiento de la Tecnología para mejorar el desempeño en la Gestión de Riesgos

La implementación de sistemas de gestión ha sido una estrategia común durante los últimos 30 años para mejorar el desempeño en áreas tales como calidad, seguridad y gestión ambiental. Hoy, en muchas regiones e industrias, estos sistemas están implementados y es hora de pasar al siguiente nivel para mejorar aún más el desempeño. Esa oportunidad de mejora yace en el uso efectivo de la tecnología y el análisis de datos.

La prevalencia de la tecnología en el entorno de negocios actual, incrementa drásticamente las oportunidades para que las organizaciones capitalicen las nuevas corrientes de datos para mejorar el desempeño y los resultados. Hoy, se estima que hay aproximadamente 10 MM de dispositivos conectados que comparten 4 trillones de gigabytes de datos, y se espera que para el 2020 estos números alcancen los 50 MM de dispositivos conectados que compartirán 40 trillones de gigabytes de datos.¹

Nunca antes los negocios han podido apalancar tantos datos para mejorar sus procesos. Aquellas empresas que aprovechen efectivamente estos datos para reducir los incidentes e incrementar el cumplimiento en seguridad, incrementar la productividad y la eficiencia, y lograr un crecimiento sustentable a través de productos nuevos y mejorados, están en una posición única para fortalecer el desempeño general de su negocio.

Con tanta tecnología disponible hoy para las empresas, puede ser fácil que su uso en el entorno de negocios se convierta en un esfuerzo fracasado, en el que las empresas despliegan diversas

tecnologías bien intencionadas, pero son incapaces de aprovecharlas y maximizar los beneficios porque no tienen una estrategia que garantice la integración con los sistemas de gestión existente. En particular, esto tiene el potencial de ocurrir en el área de la gestión del riesgo operativo, donde ha habido una proliferación de tecnologías relacionadas con la mejora de los sistemas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente (SSMA) de una empresa.

Por supuesto, estas tecnologías tienen la capacidad de reducir la exposición de una organización al riesgo y de incrementar su capacidad para desarrollar soluciones predictivas para anticiparse al riesgo. Pero, ¿cómo saben las empresas qué soluciones tecnológicas son ideales para permitirles mejorar su desempeño en SSMA, lograr los resultados deseados sin crear trabajo innecesario a través de la organización, e integrarlas efectivamente en sus procesos y cultura para incrementar la productividad y la eficiencia?

Para apalancar exitosamente la tecnología dentro de una organización, las empresas deben hacer tres cosas:

1 (Cisco, "Internet of Everything" y Oxford Economics, "The New Digital Economy")

1. Demostrar el valor de la tecnología al usuario final

Aquí, el "usuario final" se define como el operador o el empleado del área de producción individual, no el alto ejecutivo. Aunque dejar en claro las ventajas para el negocio y el retorno sobre la inversión de la tecnología ante los líderes corporativos, es importante para garantizar el financiamiento, la exitosa integración de la tecnología requiere que los empleados que usan la tecnología comprendan la forma en que esto mejorará los resultados en seguridad y eficiencia para ellos, de manera directa. Ya sea que la tecnología sea utilizada para la capacitación – como en la realidad virtual y los simuladores – o para la recopilación de datos en tiempo real, por ejemplo, con drones y dispositivos móviles portátiles, los trabajadores deben reconocer la manera en que la tecnología les beneficia directamente antes de poder ser adoptada e integrada exitosamente a los procesos de seguridad de la empresa.

Al hacerlo, hay dos trabas significativas que, con frecuencia, deben resolverse. Primera, algunos trabajadores podrían estar reacios a utilizar cierta tecnología, particularmente los dispositivos móviles portátiles, debido a problemas de privacidad. Es importante que las empresas desarrollen y comuniquen claramente la forma en que los datos serán recopilados y utilizados a partir de tales tecnologías, y que el único objetivo del monitoreo es promover la seguridad del trabajador y mejorar la calidad del trabajo. Los dispositivos que sólo rastrean los movimientos de una persona durante el día laboral, no necesariamente son útiles para generar datos que mejoren la seguridad del trabajador, pero aquellos que rastrean los



movimientos en áreas de alto riesgo, o que localizan a las personas en una emergencia, con certeza lo son. Entonces, también, hay dispositivos móviles portátiles, del tipo wearables, que recolectan datos de los empleados para pronosticar cuánto tiempo pueden estar en una situación laboral, especialmente en aquellos casos que son de gran estrés, antes de fatigarse e incrementar el riesgo de un incidente de seguridad. En casos tales como éste, cuando los dispositivos pueden aportar datos benéficos para reducir un riesgo, un tercero podría recopilar de manera anónima los datos, y agregarlos a nombre de la empresa, extraer el aprendizaje y habilitar las acciones predictivas. La nueva tecnología también puede incrementar el nivel de enganche con el trabajador, y generar una mayor consciencia hacia el riesgo en el nivel del trabajador.

Además, los aspectos culturales relacionados con la edad de los trabajadores en una empresa, pueden impactar la rapidez con la que la tecnología es aceptada y utilizada. Los "Baby Boomers" tienden a estar menos familiarizados con la última tecnología, mientras que los "Millennials" más jóvenes están habituados a las recientes tendencias digitales y se sienten más cómodos usando nuevas aplicaciones.² Las empresas deberán tomar esto en cuenta al seleccionar y desplegar la tecnología, y elaborar un plan de adopción que esté personalizado a las habilidades digitales de una fuerza laboral particular.

2 (PD Quarterly, "Millennials and Technology in Today's Workplace," Lauren Stiller Rikleen, February 2014)

2. No desplegar un nuevo sistema tecnológico en procesos que ya tienen errores – no funcionará

No dependa de la nueva tecnología para lograr mejoras en un proceso ya dañado. Todo lo que usted puede esperar es lograr un mayor volumen de datos que sirven de poco para disminuir el riesgo en realidad. Antes de seleccionar e implementar una nueva tecnología, las empresas deben hacer una detallada revisión de sus procesos para garantizar que el sistema de gestión del riesgo operativo sea robusto, en forma tal que cualquier nueva tecnología pueda apalancar los datos para arrojar mejoras notables.

La capacidad para comprender qué grupos de datos son en realidad relevantes, y para seleccionar la información basada en su valor para respaldar la toma de decisiones, es otro requerimiento clave. Entonces, una auditoría enfocada de los datos disponibles y su calidad puede ayudar a mejorar el proceso.

Por ejemplo, a lo largo del tiempo, las empresas podrían agregar a sus procesos diversos sistemas de SSMA diseñados para satisfacer las obligaciones de cumplimiento específico que pudieran surgir. En un momento determinado, estos sistemas pueden convertirse en un agobiante y burocrático conglomerado de sistemas al que los trabajadores dedican más tiempo llenando las listas de verificación, que el necesario. La meta debería agilizar el proceso a través de la identificación de la tecnología que puede garantizar el cumplimiento al mismo tiempo que incrementa la eficiencia del trabajador.

Además, las empresas necesitan comenzar con los aspectos básicos antes de desplegar la nueva tecnología: asegurar que los procesos de gestión del riesgo estén implementados, que haya una estrategia organizacional para soportar los procesos, que el proceso se alinee con la estrategia de negocios, y que se hayan establecido las métricas para monitorear el desempeño del sistema de gestión de riesgos. Al empezar con una base sólida y comprobada, la tecnología será más efectiva.

3. Garantizar que la nueva tecnología esté totalmente integrada con las operaciones.

Un volumen cada vez mayor de tecnología disponible, efectivamente está creando "silos" separados entre la seguridad y las operaciones. Esto no sólo puede debilitar la cultura de seguridad de una empresa, sino también reducir el valor y la efectividad de la tecnología misma. La solución ideal debería integrarse con todos los procesos críticos de negocios de una organización para dar una mejora medible que contribuya a crear una cultura comprometida con la seguridad, que motive a los empleados, que cambie las conductas y que fomente la propiedad individual por los resultados, a través de la participación activa del liderazgo corporativo, desde los ejecutivos Suite C.

Un ejemplo de esto es el uso de unidades de monitoreo en la industria camionera. Una importante firma instaló este equipo en todo su parque vehicular, y no estaba preparada para la información que recibiría con respecto al desempeño de sus conductores. Ellos tuvieron que desarrollar nuevos procesos para modificar los hábitos de conducción, en lugar de enfocarse en los errores en la disciplina.

Se deberá diseñar una nueva solución tecnológica dirigida hacia la generación de análisis predictivos y prescriptivos a través de los datos que vienen de las operaciones en campo, el entorno de manufactura, o que sólo alimente los requerimientos de reporte, alrededor de las plataformas que se conectan con los sistemas de IT existentes en la empresa (e. g., SAP). Por ejemplo, el acceso a la base de datos de recursos humanos permitirá que las organizaciones correlacionen los incidentes con los aspectos demográficos, para comprender los patrones potenciales que ocasionan la recurrencia de los eventos; la conectividad con una base de datos de proveedores y contratistas no sólo garantizará el cumplimiento, sino también ayudará a comprender quiénes son los contratistas con el mejor desempeño en seguridad, y quienes representan un riesgo potencial, entre otros.

Necesitamos cambiar la mentalidad de muchos líderes que ven a los dispositivos móviles como una distracción en el lugar de trabajo. Ellos necesitan verlos como una herramienta estratégica que puede dar información significativa de manera oportuna, e incrementar el enganche del empleado. Para habilitar las soluciones móviles que apalancan la tecnología nativa de las tabletas y los teléfonos inteligentes para recopilar datos de incidentes, reportar cuasi-accidentes y hallazgos de auditorías, necesitamos garantizar que se comuniquen correctamente con los otros sistemas para definir el contexto de una observación, y para reportarlo al nivel correcto de la empresa.

dss+ ha utilizado su experiencia en asesorar empresas en la gestión del riesgo operativo, para asistir a la Corporación de Industrias Básicas Sauditas (SABIC, por sus siglas en inglés), una empresa de manufactura química con sede en Riad, y con operaciones en las Américas, Europa, Medio Oriente y Asia-Pacífico. dss+ está diseñando un sistema para consolidar e integrar datos entre sus diversas localidades, usando su experiencia en la materia y los datos obtenidos a través de su Encuesta de Percepción de la Seguridad de dss+ que ha recopilado millones de respuestas a preguntas relacionadas con la seguridad y el riesgo, en numerosas empresas a través de docenas de industrias. dss+ ha diseñado una amplia herramienta de perfilación del riesgo para permitir que los líderes tomen mejores decisiones basadas en el riesgo. dss+ brinda una plataforma basada en la web adecuada para las aplicaciones móviles, accesibles para cualquier líder de negocios que busca gestionar el riesgo operativo a través de un complejo portafolio de negocios.



El uso efectivo de la tecnología puede permitir que las empresas desarrollen soluciones y tomen decisiones que mejoren el desempeño del negocio. Pero el simple despliegue de la tecnología por la tecnología misma no es suficiente para que los datos disponibles tengan sentido en la mejora de las operaciones, la gestión de los riesgos organizacionales, y el logro de las metas estratégicas. Las empresas que toman el tiempo para evaluar si los procesos son efectivos antes de agregar nuevas tecnologías, hacer que los beneficios sean claros para los trabajadores, y garantizar que la tecnología se integre totalmente con la seguridad y las operaciones, incrementarán su capacidad para tomar las decisiones de negocios correctas que van a mejorar su desempeño.

dss⁺

Protect. Transform. Sustain.

[linkedin.com/company/consultdss](https://www.linkedin.com/company/consultdss) 

twitter.com/consultdss 

[youtube.com/consultdss](https://www.youtube.com/consultdss) 

www.latam.consultdss.com 