



Albert Chic Giménez IT Governance consultant & trainer

Ingeniero informático, especializado en gestión. Profesional con casi 25 años de experiencia en las TIC, desde finales de los años 90 su actividad ha combinado la impartición de cursos oficiales de gestión y gobernanza de las TIC, con su aplicación práctica en el día a día en puestos de responsabilidad en distintas compañías del sector, como Osiatis o NetMind, donde ha dirigido el departamento de IT Governance. En la actualidad, dirige proyectos del mismo ámbito como freelance.

Colaborador del comité de Catalunya de itSMF, ha participado en distintos grupos de trabajo, destacando su rol de coordinador del grupo de traducción al catalán del diccionario y glosario de ITIL v3.

Está especializado en ITIL e ISO 20000, certificado también en COBIT y PRINCE2, así como en herramientas de soporte a los sistemas de gestión de plataformas como IBM, ORACLE, CA o EasyVista..

Pregunta: ¿Cuál sería a su modo de entender, la definición de un "Senior" en nuestro sector?

Es el profesional de las TIC que conjuga un alto nivel de competencias, de experiencia y de responsabilidad, la combinación idónea para aportar valor real a las organizaciones.

En última instancia, este aporte de valor trasciende la propia organización TI para convertirse en factor clave de satisfacción de los clientes.

Pregunta: ¿Cuál es el valor añadido que puede aportar un Senior dentro de una organización?

Además de la experiencia, que no es poco, aporta un tipo de conocimiento que sólo proviene de esta cualidad de "seniority": aquél que no es digitalizable. Podríamos describirlo como un sentido común específicamente relacionado con las tecnologías de la información y su peculiar universo. La experiencia acumulada, análoga a un entrenamiento sistemático, poco a poco desarrolla este conocimiento implícito, que permite reaccionar adecuadamente ante cada una de las nuevas situaciones que se plantean, y obtener así los resultados esperados.

Pregunta: ¿Qué consejo daría, en función de su experiencia a los jóvenes que están actualmente estudiando la carrera universitaria?

La coyuntura global no ayuda, la complejidad de esta especialidad y la ineludible necesidad de mantenerse continuamente actualizado, son retos difíciles. Sin embargo, en el horizonte de las TI surgen constantemente nuevas maravillas que ya están cambiando el mundo y continuarán haciéndolo: computación cuántica, grafeno, memorresistencias, impresión en 3D, Big Data o los grandes avances en robótica, son ya pequeñas revoluciones en el mundo que hoy conocemos, y son ellos quienes podrán vivir en primera persona el impacto de su evolución. Por tanto, si de verdad les apasionan las TI, que no escatimen esfuerzos y los resultados llegarán.

Pregunta: ¿ Piensa que se hace suficiente formación dentro de las organizaciones? ¿Se gestiona el Talento?

Sin duda es un tema crucial, y no sólo en el ámbito TI, sino en el global de la sociedad. En mi opinión, la mayoría de las organizaciones de nuestro país no están abordando adecuadamente este importantísimo aspecto.

Por otro lado, gestionar el talento e impartir formación son cuestiones muy distintas. La gestión del talento, implica la detección y potenciación de algo que es innato, y curiosamente sólo es posible a base de talento. Concebirlo de otro modo sería como imaginar un equipo mediocre intentando crear una escuela para superdotados

La formación, en cambio, es algo con lo que no se nace, pero que sí se hace. Pero, cuidado: la formación incorrectamente gestionada, no sólo resulta estéril, sino que comporta pérdidas a la organización y frustración a sus profesionales.

Pregunta: ¿Cree que las certificaciones son un aval profesional? ¿Piensa que las valoran las empresas?

Sí, así lo creo. Y, como en todo, debemos ser capaces de discernir lo esencial de lo superfluo, y separar esa parte de las certificaciones que únicamente responde a criterios comerciales, de

aquella que aporta valor real al capacitar personas para cometidos específicos en la organización.

Aunque no siempre es así, a menudo es la empresa pública la que tira del carro en la implantación de certificaciones del ámbito TI, desencadenando posteriormente una repercusión masiva en el sector privado. Las certificaciones ITIL son un claro ejemplo.

Pregunta: ¿Qué medidas de mejora propondría en las organizaciones?

La respuesta sería larga, pero intentaré resumir.

Esencialmente, todos los aspectos a mejorar deberían girar entorno al componente humano de la organización; a fin de cuentas, las TI son consecuencia de éste, y no al revés. Por tanto, hay que poner el énfasis en la gestión del talento, de la capacitación y de la satisfacción del equipo de profesionales. También el conjunto de actores externos a la organización son fuente de mejora, por lo que hay que perder el miedo a imitar lo que otros hacen bien y aprender de los errores ajenos, previniendo así su recurrencia.

Por último, es importante dedicar un cierto porcentaje de tiempo y recursos a la I+D en gestión de la organización; innovamos mucho tecnológicamente, pero no tanto técnicamente.

Pregunta: ¿Puede contarnos alguna experiencia que le haya "marcado" en su trayectoria profesional?

Recuerdo dos muy distintas.

Siendo yo consultor en una empresa de servicios, me asignaron un proyecto que incluía la integración remota a tiempo real de dos plataformas de soporte tecnológicamente muy distintas; una era la de mi propia empresa y la otra la del cliente, que era una empresa pública. Durante la integración surgió un problema técnico de esos que parecen irresolubles, y aunque yo estaba mucho más especializado en nuestra propia plataforma, esa intuición que antes comentaba apuntaba a una determinada causa raíz del problema, que los especialistas del cliente negaban sistemáticamente. Finalmente, mi perseverancia dio sus frutos, el problema quedó resuelto definitivamente, y la integración se implantó con éxito. Para mí fue, además de una satisfacción personal, la constatación de que mis esfuerzos en formación habían ido desarrollando exitosamente en mí ese conocimiento implícito.

La otra experiencia es más anecdótica, pero para mí fue una importante lección. Mi primer trabajo en las TI fue como operador de un IBM AS/400 en una pequeña escuela de negocios de Barcelona. Recuerdo siempre al Director General, por el que siento un gran afecto y admiración, haciendo jornadas laborales maratonianas. El día que comentamos esto, me dijo, "un buen Director no debería trabajar, sino conseguir que los demás trabajen". Se jubiló habiendo alcanzado sus objetivos de negocio con éxito, pero sin conseguir reducir sus horas de dedicación. Moraleja: una importante parte de tu éxito depende del acierto en la elección de tus colaboradores.

Pregunta: ¿Cómo ve la evolución de perfiles TI promovida por los avances tecnológicos y los nuevos modelos de negocio?

Veo una evolución por partida doble: los perfiles TI están evolucionando en sentido generalista y también en el sentido de la especialización. Aquellos perfiles más centrados en la tecnología, con poco o nulo interfaz externo y de naturaleza más especializada, están evolucionando hacia un mayor generalismo, al asumir poco a poco enfoques de gestión de proyectos, metodologías ágiles, u orientación a procesos. Paradójicamente, los perfiles más vinculados con la gestión, más generalistas por naturaleza, van evolucionando hacia una cierta especialización, probablemente porque la gran proliferación de referenciales de gestión y su implantación de facto, hace cada vez más difícil convertirse en experto de todos y cada uno de ellos.

Estamos en un momento en el que ni los más "senior" pueden ya ostentar maestría en todas las novedades que aceleradamente surgen en nuestro sector todos los días. Por tanto, las organizaciones están comprendiendo que una carrera desenfadada para poner al día sus perfiles en todas y cada una de las novedades emergentes tiene poco sentido, y que lo más sensato es dotar a estos perfiles de sólidos mecanismos de auto-capacitación, suficientemente selectivos y eficaces. En este sentido, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y los enfoques coaching están proporcionando resultados interesantes.

Pregunta: Tras una larga vida profesional ¿valora positivamente el haber compartido su conocimiento con los compañeros que se ha ido encontrando por el camino?

Absolutamente. La compartición y el intercambio deberían ser inseparables del conocimiento, porque lo enriquecen siempre. Personalmente, he recibido más satisfacción de esta compartición de conocimiento que de muchos otros aspectos de la profesión. Además es algo que refuerza las relaciones humanas y crea equipo, porque nunca es unidireccional.

Pregunta: ¿Cuales son los principales frentes en la batalla de formar UN EQUIPO?

Es algo francamente difícil por su carácter holístico. Casi inmediatamente puedes tener en la cabeza las personas –o bien, los perfiles- con quienes quieres contar, pero una vez consigues formar tu equipo, tendrás suerte si éste se parece razonablemente al que habías diseñado originalmente. A partir de ese punto ya empieza a resultar evidente que el todo no es idéntico a la suma de las partes. Entonces empiezas a lidiar con los desafíos de libro: desmotivación, falta de afinidad entre personas, problemas de comunicación, conflictividad, diversidad de opiniones y enfoques, problemas de calendario y agendas, etc. Pero es que la realidad se muestra aún mucho más complicada, no en vano las personas son el ente más complejo del universo conocido. Por ello, además de la valiosa ayuda de disciplinas como la gestión de proyectos, hay que esforzarse en utilizar y desarrollar la empatía, una de las herramientas más eficaces para conseguir un equipo triunfador.

Pregunta: ¿En qué tipo de empresas se obtienen resultados de forma más eficiente: en las del sector Público o en las privadas?

Definitivamente, en la empresa privada. En términos de eficiencia, el sector público todavía

está por detrás del sector privado. Aunque hay excepciones, la infrautilización de recursos y los sobrecostos siguen siendo más habituales en la empresa pública que en la privada, y solamente unas pocas empresas privadas muy grandes parecen estar contagiadas de esta ineficiencia.

Pregunta: ¿Qué aporta a las organizaciones estar certificado en ISO 20000?

La propia organización, pero además todas sus partes interesadas, tienen la evidencia de que los servicios TI que ésta presta están gestionados por un sistema robusto, que no sólo contempla todos los aspectos esenciales de la gestión (entrega del servicio, relaciones entre las distintas partes implicadas, control sobre los componentes de servicio, sobre el ciclo de vida del servicio y sobre el propio sistema de gestión, y soporte a los usuarios), sino que está también en continua monitorización y evolución.

Es una muy buena opción para conseguir lo que se conoce como "industrialización del servicio".

Pregunta: ¿Qué actividades son más gratificantes para un profesional: la consultoría o la formación?

En mi caso particular, ambas actividades resultan gratificantes. Probablemente la diferencia esencial radica en los plazos. La gratificación en formación suele venir a muy corto plazo, incluso a tiempo real, mientras que en consultoría, por la naturaleza de sus resultados a medio o incluso a largo plazo, ésta tarda más en producirse.

Pregunta: Finalmente ¿cuál sería el mensaje que lanzaría hacia la sociedad, las organizaciones empresariales, las organizaciones académicas y a los propios profesionales ?

Aún en una coyuntura poco halagüeña como la actual surgen oportunidades, pero, igual que fuimos las personas las que creamos la crisis que ahora sufrimos, somos las personas las que podemos crear y aprovechar estas oportunidades. La innovación revolucionaria que las TI están desencadenando en el mundo, sólo está en su fase embrionaria; en pocos años veremos saltos en el progreso que hasta ahora eran sólo ciencia ficción. Está en nuestras manos que estos enormes cambios sean para bien, igual que sucedió en su momento con la energía nuclear. El esfuerzo, la solidaridad, la colaboración y la transparencia, son las actitudes que van a permitirnos progresar como sociedad.

VER MÁS ENTREVISTAS ESCRITAS DEL BOLEITIL:

Entrevistas al sector TIC ...

