



**Javier García Bolao**

Gerente de Calidad y Servicios en Ecija Consulting & Security.

Dispone de 20 años de experiencia en tecnologías de la información, enfocados en la gestión de los servicios de TI y en la seguridad de la información. Javier estudió Ingeniería Técnica de Telecomunicación en La Salle Barcelona y se licenció en Ciencias de la Información por la Universidad de Navarra. Dispone de las certificaciones ITIL Service Strategy, ITIL Service Design, ITIL Service Transition e ITIL Service Operation y obtendrá en breve la certificación ITIL Expert.

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

En el ámbito profesional veo dos acepciones. La primera hace referencia a los niveles más altos de madurez profesional, mientras que la segunda se refiere a un estatus que se alcanza tras un servicio prolongado a una organización. Para este ejercicio, me quedo con la primera.

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

La aportación acaba siendo la suma del "querer" y del "poder". Como profesional maduro, es natural que el senior "pueda" más debido a su experiencia acumulada y a que no necesita descubrir experiencias y conocimientos que ya tiene en su haber.

Un profesional maduro es consciente de que, consideraciones políticas aparte, su continuidad en la organización depende de lo que aporte al resultado final, y en consecuencia, sus

acciones están encaminadas a contribuir con un valor que el inmaduro, por definición no puede aportar.

Contratar a un perfil senior bien seleccionado es una inversión. Puede ser más caro, pero naturalmente aporta más valor y el ROI que se obtiene es innegable. Si es o no sustituible, si su experiencia puede o no ser reemplazada atendiendo exclusivamente a criterios de coste es un tema que debe quedar a discreción de cada empresario, que es en definitiva quien asume el riesgo derivado de la diferencia de calidad y quien sabe mejor que nadie aquello de que "si te parece caro contratar un profesional, espera a contratar un aficionado".

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

1. Que asuman que el éxito en el ámbito profesional consiste en saber moverse en el espacio de intersección entre nuestras habilidades y lo que nos apasiona. Ambos conjuntos deben trabajarse cada día para evitar al peor enemigo del profesional, que es acomodarse, "vivir bien" y perder lo que los angloparlantes entienden por "fire in the belly".

2. Que no tengan miedo al cambio y que aprendan a percibirlo como fuente de oportunidades. Que recuerden que las especies que sobreviven no son las más fuertes, sino las que mejor se adaptan a los cambios, y que sin cambio no hay evolución.

**Pregunta: ¿Qué consejo daría, en función de su experiencia a los jóvenes que inicial su trayectoria profesional, que empiezan a trabajar?**

1. En el ámbito de las tecnologías de la información, creo lo que les va a diferenciar del resto va a ser su capacidad de entender y llevar a la práctica que TI es una forma de aportar valor al negocio. No llegan a un mundo centrado en el componente, sino a un mundo centrado en el servicio.

2. Que en los primeros años no importa lo cerca que está el trabajo de casa, ni lo buenos o malos que son los compañeros, sino lo mucho o lo poco que se está aprendiendo. Con el tiempo, lo que recordarán de sus primeros años serán las lecciones que aprendan de sus mayores.

3. Que siempre hagan más de lo que deben hacer. Que no pierdan la pasión sólo porque vean que en su entorno no hay pasión: los distintos niveles de pasión son los que marcan la diferencia entre los mediocres y los buenos, y entre los buenos y los excelentes. Que, dentro de sus posibilidades, nunca tengan miedo a emprender la mejora y a liderarla desde cualquier posición en la que se encuentren.

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

En cuanto a la formación no es posible generalizar, ni tampoco obviar la referencia a la situación económica actual. Observo una tendencia a dar formación cuando no queda más remedio, en casos tales como facilitar formaciones de fabricante tras la implantación de una nueva tecnología. Los soft skills no parecen interesar a nadie, tal vez porque no se percibe cuánto son capaces de aportar. En cuanto a formación de alto nivel se tiende a adoptar la postura de "aquí se viene aprendido", y es habitual recurrir a ella únicamente como complemento de la retribución o como sustitución puntual de un incremento salarial permanente.

El talento es raramente gestionado, y como consecuencia es muy común ver ejemplos prácticos de la Ley de Peter: "Del mismo modo que la nata sube hasta cortarse, en una jerarquía todo empleado tiende a ascender hasta su máximo nivel de incompetencia".

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

No me parece fácil determinar si son o no un aval profesional, aunque tiendo a pensar que el verdadero aval profesional surge de la experiencia y del éxito obtenido. Estoy seguro de que todos conocemos a verdaderos coleccionistas de siglas con una trayectoria profesional inconsistente con sus certificaciones y a profesionales que tienen toda la visión necesaria para el cargo que desempeñan sin tener una sola certificación.

Las certificaciones se demandan, pero no se valoran. En muchas ocasiones he podido observar que se exigen por absoluta incompetencia de los responsables de la selección, pero –por ese mismo motivo– estos mismos responsables no son capaces de valorarlas. No obstante, la demanda hace que sea necesario obtenerlas.

En resumen, ni me parece que tenga sentido pedir que un consultor senior de procesos de TI tenga únicamente la certificación de fundamentos de ITIL, ni se puede estar buscando a un ITIL Expert por el sueldo de un junior.

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

Que el negocio vaya bien es condición *sine quae non* para que todo lo demás vaya bien. Personalmente, intento obviar el uso de siglas y de etiquetas, porque tienden a asustar, pero tiendo a proponer mejoras que se encuadran en lo que denominamos gobernanza, encaminadas a asegurar que la estrategia de TI está alineada con la estrategia de negocio.

También soy muy consciente de que medir suele ser el punto de partida para acertar. Definir las métricas no es difícil, pero asusta porque los resultados suelen explicar los errores aparentemente más inexplicables.

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

En cierta ocasión, oí a un director general desalentar la contratación de personal que hubiera

nacido a partir de 1980. "¿Por qué?" – le preguntaron. "Porque la generación que no vio "Barrio Sesamo" no es capaz de asimilar lo que lee en un papel y por eso mismo no les vais a poder transmitir el conocimiento que necesitan, a menos que intentéis hacerlo con una película o con un videojuego".

Al principio me pareció descabellado.

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

Se me hace evidente que TI tiende a ser una "utility". Negocio quiere que, al abrir el grifo, salga siempre un caudal de agua de calidad, y está dispuesto a pagar este servicio según lo consume. Hace años que se está dando un creciente grado de segregación entre el que diseña, organiza y gestiona y el que ejecuta. Las organizaciones cada vez ven más inviable el mantenimiento de la estructura y están más dispuestas a externalizar en proveedores especializados, a los que pagan por lo que consumen.

El CEO necesitará cada vez más una cierta proporción de tecnólogos experimentados y orientados al servicio en sus órganos de gobierno. No puede satisfacerse la creciente demanda de servicios tecnológicos sin comprender la tecnología.

En cuanto al resto del "nivel C" (CIO, CISO, CTO, etc), me parece posible que se transformen en brókeres que serán capaces de entender lo que necesita el negocio y de satisfacer esos requerimientos por medio de un catálogo de proveedores y socios tecnológicos.

De los roles propios de gestión del servicio, el Service Manager, atento al contrato y a las relaciones con el negocio, seguirá siendo clave. Por los mismos motivos, tendrán especial relevancia quienes se dediquen a la diseño, gestión y ejecución del Procurement y quienes tengan experiencia en la gestión de contratos de proveedores.

Las funciones técnicas y los Service Desks se irán concentrando en grandes proveedores capaces de aplicar economías de escala. Es de esperar que los técnicos más valiosos sean aquellos que estén mejor preparados técnicamente, a la vez que mejor capacitados para entender la aportación de valor a los negocios a los que sirven.

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

Aprendamos de nuestros errores: "Quien olvida su historia está condenado a repetirla" (Marco Tulio Cicerón). En particular, creo que muchas organizaciones han practicado una política de creer y practicar que todo vale, y como consecuencia de esto hemos llegado a premiar la mediocridad y penalizar el éxito.

Muchas organizaciones empresariales deben abandonar la visión en el corto plazo y centrarse en la inversión a medio y largo plazo, con la intención de entregar calidad y adaptarse a los cambios apoyándose en la experiencia.

En el nuevo modelo, es imperativo que se enseñe a nuestros jóvenes a ser competitivos, emprendedores y líderes.

**VER MÁS ENTREVISTAS ESCRITAS DEL BOLEITIL:**

**Entrevistas al sector TIC ...** 

