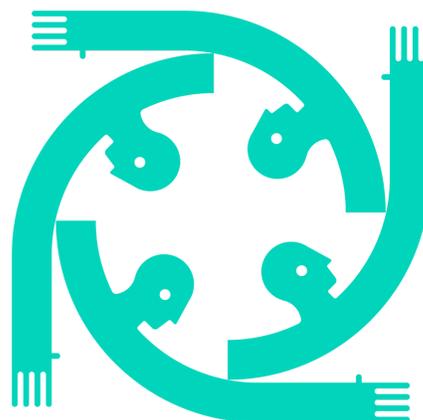


Pocket App de diagnóstico y gestión del trabajo colaborativo *en la oficina y teletrabajo*



WORKSAPIENS

• COGNITIVE ERGONOMICS
& WORK MANAGEMENT •

Guía Español - ESP

Fairplay Solutions © 2021

Por Daniel Matzkin PhD

Índice

Ficha resumen	3
¿Por qué Worksapiens?	3
La adaptabilidad y ergonomía cognitiva: los olvidados del bienestar laboral	3
Objetivo general de la app	4
Worksapiens, una pocket app colaborativa, empírica, pragmática, y ética	5
Lo que monitorea Worksapiens	6
El funcionamiento de Worksapiens	7
¿Cómo funciona Worksapiens?	7
Las pestañas de la app	8
Worksapiens “en la oficina” y “en home office”	9
La importancia del anonimato de las personas	9
Comprender la validez de la app	10
El Modelo de Worksapiens “en la oficina”	10
El modelo	10
Variables con las cuales Worksapiens estima la productividad- fatiga mental - satisfacción en la modalidad “en la oficina”	11
Las variables de las autoevaluaciones	11
Los indicadores de productividad, fatiga mental, y satisfacción en la oficina	12
El Modelo de Worksapiens “home office”	13
El modelo	13
Variables con las cuales Worksapiens estima la productividad- fatiga mental - satisfacción en la modalidad de home office	14
Las variables de las autoevaluaciones	14
Indicadores de: la performance, fatiga mental, y satisfacción en home office	15
Presentación e interpretación de los resultados	15
El modelo del semáforo	16
Guía de interpretación de los indicadores del perfil	16
Modalidad “en la oficina”	16
Modalidad “home office”	17
Textos resumen	19
Reportes gráficos	19

La versión premium de Worksapiens	19
Comparativo de las 2 versiones	20
Detalle de las funciones adicionales de la versión premium	20
Número de usuarios por grupo y admin	20
Admin de grupos y participación en grupos	20
Ajustar el peso de los criterios de evaluación	21
Indicador de coherencia	22
Análisis de caso	24
FAQ y contacto	27

Ficha resumen

- **Objetivo:** Worksapiens es una aplicación colaborativa de bolsillo (*pocket app* porque de uso rápido) que permite a los equipos de trabajo evaluar en tiempo real su adaptación y eficiencia en el trabajo con el fin de mejorar la satisfacción como el desempeño individual y colectivo. Worksapiens se basa en un enfoque inspirado en la ergonomía cognitiva al asociar los estados mentales de las personas - *fatiga mental, su capacidad de procesar, priorizar y transmitir información* - con las características del entorno laboral, como forma de explicar la adaptación al trabajo. La app actúa a la manera de un termómetro que mide la dinámica del trabajo individual y colaborativo y cuya finalidad es detectar trabas que están afectando negativamente el desempeño.
- **Versiones:** versión “en la oficina” (contexto de oficina) y versión “home office” (contexto de teletrabajo).
- **Tiempo de uso:** 3 minutos por semana.
- **Idiomas disponibles:** inglés, español, francés
- **Requisitos técnicos:** acceso a internet y navegador
- **Precio:** versión gratuita (funciones básicas) y versión premium (funciones premium, único pago de 5 usd)

¿Por qué Worksapiens?

La adaptabilidad y ergonomía cognitiva: los olvidados del bienestar laboral

¿Por qué proponer Worksapiens? El teletrabajo o “home office” se convirtió de un momento a otro en una de las únicas alternativas al alcance de las organizaciones para seguir con sus actividades en un entorno disruptivo desatado por la pandemia del Covid-19 iniciada en el 2020. En efecto, la casi universalización de las cuarentenas en la mayoría de los países impuso de manera caótica el home office como estándar de trabajo, en la mayoría de casos de manera improvisada sin métodos ni herramientas adaptadas para lograr un desempeño adecuado de las actividades laborales y el bienestar de las personas. Con el pasar de los meses, según el levantamiento realizado por los especialistas, la experiencia del home office por parte de las personas no ha generado una opinión unánime en cuanto al éxito de su implementación. Tal es así que en pocos meses el home office acaparó el debate en torno a la problemática de la adaptación de las personas a sus funciones laborales.

No obstante, una breve mirada retrospectiva es esclarecedora para situar algunos de los desafíos - de momento pasados a un segundo plano - de la adaptación y bienestar laboral

previo al avance del teletrabajo y la llamada “nueva normalidad”. Efectivamente, cabe recordar que en los años y décadas pasadas las demandas recurrentes de los gerentes y de los profesionales del área de recursos humanos estaban fuertemente enfocadas en el desarrollo y monitoreo de las habilidades blandas o “*soft skills*”, como la *comunicación*, la *de trabajar en equipo*, o la *resiliencia*, así como en proporcionar al personal los recursos/ambientes de trabajo adecuados para un desempeño óptimo (la “caricatura” de las oficinas de las GAFKA californianas ha servido de ideario y modelo a seguir). En menor medida, la **ergonomía cognitiva** - el conjunto de disciplinas que apuntan a conocer y mejorar la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo - también ha sido un tema presente en la agenda de las organizaciones. Estas preocupaciones no sólo permanecen sino que se van transformando como consecuencia del cambio de hábitos de trabajo a raíz de la pandemia. Basta considerar que antes de esta “nueva normalidad” generada por la crisis del Covid-19 la falta de compromiso del personal hacia sus organizaciones era bastante elevado según el indicador específico desarrollado por la encuestadora Gallup. Pre pandemia, ideas y enfoques como “*happy worker*” o la “*psicología positiva*” estaban de moda.

Mejorar el trabajo colaborativo, disminuir la fatiga mental del personal, y brindar recursos de trabajo para lograr un desempeño óptimo siguen siendo aspectos importantes para cualquier persona, gerente y organización. Es en este contexto disruptivo tanto para organizaciones como para sus trabajadores que surge **Worksapiens**. **Se trata de una app con un enfoque general puesto en la ergonomía cognitiva y guiada por la ergología cuyos propósitos son de ayudar a las personas y a los equipos de trabajo a mantener estándares de bienestar, de eficiencia y eficacia, cualquiera sea la modalidad de trabajo..**

Si bien la ergonomía no es desconocida en las organizaciones, la ergología es un enfoque poco difuso a nivel organizacional generalmente confinado al mundo académico. De forma resumida se la puede presentar como la vertiente epistemológica y antropológica de la ergonomía.

Objetivo general de la app

En resumen, Worksapiens informa en tiempo real datos preprocesados individuales y grupales de un conjunto de variables que permite a todos los miembros de un grupo compartir y comparar la siguiente información:

- Evaluar y comparar su propio nivel de productividad (efectividad y eficiencia) con el del grupo.
- Evaluar y comparar su propio nivel de fatiga mental con el del grupo.
- Evaluar y comparar su propio nivel de satisfacción actual con el del grupo.
- Evaluar y comparar sus indicadores de coherencia de respuestas con los del grupo (versión premium).

De esta forma, los distintos indicadores analizados por la app deben permitir al responsable del grupo realizar un diagnóstico de la dinámica de su equipo para definir, de ser necesario, acciones específicas a nivel de las variables que podrían estar alterando el desempeño, la fatiga mental, y el nivel de satisfacción del grupo. A su vez, estos indicadores permiten a cualquier participante comparar sus propios indicadores con los estándares del equipo con el fin de permitirle actuar para incrementar su desempeño y nivel de satisfacción con su trabajo.

Worksapiens, una pocket app colaborativa, empírica, pragmática, y ética

¿Para las personas y las organizaciones neófitas con el enfoque *ergonómico-cognitivo*, cuáles son las carencias y las dificultades genéricas que surgen en el trabajo del día a día y que se deben monitorear?

Worksapiens es una *“pocketapp”* (fácil de uso y gestión) colaborativa cuya finalidad es el análisis y mejora de la adaptación laboral asentada sobre cuatro pilares (**colaborativo, empírico, pragmático, y ético**). Permite a las personas organizadas en grupos, independientemente de su función y nivel jerárquico, de monitorear y mejorar las categorías de variables subyacentes a su actividad individual y colectiva. Worksapiens está disponible en español, inglés, y francés. Su uso es extremadamente ágil ya que no requiere más de 3 minutos semanales.

- **Worksapiens** es una herramienta colaborativa porque se basa en el intercambio en tiempo real de la información enviada por cada participante a su grupo de trabajo. Es también una herramienta colaborativa en la que todos los participantes comparten información grupal proveniente de las variables que se miden individualmente, lo que permite tomar acciones colectivas. La app actúa a la manera de un termómetro que mide la dinámica del trabajo individual y colaborativo y cuya finalidad es detectar trabas que están afectando negativamente el desempeño.

- **Worksapiens** es una herramienta empírica debido a que los niveles de los indicadores de performance son el resultado de evaluaciones realizadas por los participantes y que se actualizan en tiempo real. También empírica ya que el análisis de los datos se limita a las características específicas de cada grupo (características que puede configurar el admin del grupo), por lo que no pretende generalizar los análisis de un grupo a otro. De hecho, más allá de las posibles similitudes, cada grupo tiene su propia dinámica de funcionamiento que es revelada por Worksapiens. **La app se limita a brindar información y no “recetas de mejora”. La información es sólo el punto de partida para que cada usuario ahonde sobre cómo cambiar y mejorar su hábitos laborales.**

- **Worksapiens** es una herramienta pragmática en la medida en que su finalidad es ante todo práctica: identificar los puntos críticos que dificultan o facilitan la adecuada ejecución del trabajo en forma individual y colectiva dentro de la oficina y fuera de ella. También pragmática por el hecho de que la pertinencia de las variables monitoreadas por la app es avalada por numerosos estudios y en particular por la práctica diaria de los expertos en el campo. Además las variables de Worksapiens son claramente definidas para una interpretación inequívoca por parte de los usuarios. Worksapiens, por ejemplo, evita medir el “*estrés*” laboral aunque este indicador sea sin duda un factor decisivo en su rendimiento. ¿Por qué eso? Aunque el “*estrés*” esté bien estudiado desde un punto de vista fisiológico es mucho menos obvio evaluarlo correctamente a nivel conductual (por ejemplo, diferentes indicadores fisiológicos pueden estar en “rojo” pero una persona puede no sentirse o ser percibida como particularmente estresada). Dicho esto, en aras de la honestidad intelectual, Worksapiens no pretende presentarse como una herramienta que valida científicamente comportamientos que son naturalmente complejos de medir. Por eso se ha favorecido un enfoque pragmático cuyo propósito es el de evaluar comportamientos que pueden no ser los que habitualmente están descritos en la literatura científica pero que siguen siendo muy comprensibles y por tanto intuitivamente fáciles de evaluar. Es por ejemplo el caso del “*agotamiento*” o “*fatiga mental*” (*mental exhaustion* en inglés). Es ciertamente un concepto mucho más amplio que el de “*estrés*” al no tener un sustrato neurofisiológico tan preciso como este último, pero cuya ventaja es que no presenta ninguna ambigüedad en sus manifestaciones observables: fatiga, irritabilidad, dificultad para concentrarse, saturación cognitiva, etc.

- **Worksapiens** es una app que se define como ética en la medida que cumple con dos criterios *sui generis*: el respeto del anonimato y la transparencia al compartir la información. El anonimato de todos los participantes está garantizado en todo momento ya que impide que el administrador del grupo pueda asociar indicadores de performance individuales con una identidad. En cambio, tanto los indicadores grupales son visibles en tiempo real para todos los miembros de un mismo grupo. Esto permite que todos los participantes puedan compartir la información de la aplicación respetando la exigencia ética de transparencia y anonimato en el intercambio de información. En esto Worksapiens considera a la “*justicia informacional*” y a la “*justicia procedimental*”, conceptos pertenecientes a la **teoría de la justicia organizacional**, como cruciales a la hora de propiciar un trabajo colectivo eficaz. **Por último, y no menos importante, estos dos criterios de la app permiten en gran medida neutralizar algunos de los sesgos cognitivos comúnmente observados** (y bien documentados) que surgen durante las evaluaciones individuales y grupales; sesgos que tienen como efecto de alterar los resultados como el “*efecto halo*” y el de “*deseabilidad social*”, entre otros.

Lo que monitorea Worksapiens

Lo que Worksapiens básicamente hace es monitorear la evolución a través del tiempo de dos grandes categorías de variables que conjuntamente pueden informar sobre el desempeño y

bienestar general de una persona o un equipo de trabajo. Por un lado, se trata de variables que se pueden caracterizar como “*exógenas*” (es decir, no directamente relacionadas con las características de las personas) que condicionan el nivel de “productividad laboral” (su eficiencia y eficacia), y por otro lado las denominadas variables “*endógenas*” (es decir, dependientes del individuo y su entorno) que explican el control que las personas tienen sobre su “fatiga mental”.

Mientras que las variables exógenas corresponden a un conjunto de variables asociadas a las herramientas y protocolos establecidos por la organización para la ejecución de las actividades (por ejemplo, brindar un adecuado soporte tecnológico y administrativo, un método de la organización del trabajo, etc.), las variables endógenas están vinculadas a las características de las personas (por ejemplo, su adaptabilidad, su grado de satisfacción con el trabajo) y sus interacciones con el entorno de la oficina en el cual desempeñan sus labores (las características de la oficina y sus ocupantes, la optimización del tiempo y actividades, etc.). En un entorno de teletrabajo el entorno se refiere a las características de la vivienda y sus ocupantes, la optimización del tiempo de trabajo con las actividades del hogar, etc.

Es fácil anticipar que la gran diferencia entre las variables exógenas y endógenas es que las primeras se objetivan fácilmente y son por lo tanto relativamente fáciles de cuantificar, mientras que las segundas están más relacionadas con las características internas (mentales) de las personas; haciendo que la naturaleza de estas mediciones sea más subjetiva. Es para comprender mejor la dinámica subyacente de una actividad humana tan compleja como la de un grupo de personas trabajando que la combinación de estos dos tipos de medidas, es decir “duras” y “blandas” es recomendable en la medida que se complementan entre sí.

El funcionamiento de Worksapiens

¿Cómo funciona Worksapiens?

1. Primero, la persona que asumirá el rol de administrador dará de alta un grupo en la app y generará invitaciones para que los participantes puedan unirse (todos los participantes deberán previamente registrarse en la app). El administrador es generalmente la persona que ocupa una función de jefe de equipo, supervisor, o gerente.
2. Una vez creado el grupo con sus integrantes, **cada usuario deberá mínimamente contestar semanalmente la la breve evaluación** (no hay límites en cuanto a la cantidad de veces que el usuario quiera evaluarse en la semana). Esto es necesario para que Worksapiens pueda estimar los criterios individuales y grupales de desempeño y satisfacción laboral.
3. En base a esas evaluaciones periódicas Worksapiens va a monitorear y actualizar en tiempo real la información ingresada para generar los reportes individuales y grupales. Todos los integrantes del grupo comparten la misma información grupal actualizada.

4. Los principales indicadores (individuales y grupales) reportados por Worksapiens son accesibles en cualquier momento desde la pestaña de resultados y son representados por íconos característicos según los colores de un semáforo, respetando siempre el criterio del anonimato de las identidades.

⇒ El tiempo dedicado al uso de la app no sobrepasa los 3 minutos semanales.

⇒ Worksapiens puede también ser usada de manera individual como una herramienta de autoconocimiento cuando un usuario crea un grupo en el cual es el único integrante.

Las pestañas de la app



1. Pantalla principal de acceso que permite ingresar y/o crear una cuenta.
2. Pestaña principal de la app que indica al usuario su(s) grupo(s) y las evaluaciones pendientes y ya realizadas.
3. Pestaña semáforo que permite acceder a los resultados individuales y grupales según los colores de un semáforo como código de interpretación.

4. Pestaña que permite acceder a los resultados individuales y grupales representados sobre un “eje tiempo”, permitiendo identificar tendencias.
5. Pestaña que permite al usuario crear grupos, modificar sus parámetros personales, y acceder a la versión premium.
6. Pestaña que brinda información y tips sobre la app y correo de contacto.

Worksapiens “en la oficina” y “en home office”

Worksapiens analiza la actividad en dos entornos: 1) el trabajo que se desarrolla en la oficina; 2) el trabajo que se desarrolla en forma de teletrabajo. Cada modalidad es evaluada por la app según las características propias de estos dos entornos. El admin del grupo define cuál modalidad se usará al momento de dar de alta al grupo.

La importancia del anonimato de las personas

Tal como lo anticipamos unas páginas atrás uno de los criterios sobre el cual se apoya Worksapiens es el de la “ética”. Existen dos razones principales a esto : (1) en la modalidad de trabajo *in office* (presencial) existen en la gran mayoría de países reglamentaciones bastantes estrictas sobre el control y la recolección de datos informáticos hechos a los empleados por parte de los empleadores. Por extensión Worksapiens aplica este salvaguarda en la versión “office” y en su versión *home office*. Worksapiens recolecta información de los usuarios con el único propósito de un análisis grupal y no transmite al admin del grupo o a cualquier personal jerárquico datos individuales que sean identificables. Los datos individuales quedan bajo el dominio exclusivo de los mismos usuarios para que puedan establecer sus “*benchmarks*” personales respecto a las normas del grupo sobre cada uno de los criterios evaluados. (2)

⇒ **Garantizar el anonimato de las personas disminuye los sesgos inherentes a las (auto)evaluaciones y su consecuencia principal, es decir la de alterar los valores reales de las mediciones realizadas. De tal modo que los usuarios al saber que sus identidades permanecerán anónimas realizan evaluaciones con mayor sinceridad, menos temor, y menos sesgo.**

Habiendo aclarado este punto, ¿qué información Worksapiens permite ver y no ver a los usuarios?

1. Todo usuario accede a sus indicadores individuales de performance resultantes de sus autoevaluaciones.
2. Todos los integrantes de un mismo grupo acceden a los indicadores grupales de performance que resultan de los promedios y ponderaciones de las evaluaciones individuales de los miembros activos.
3. Todos los integrantes de un mismo grupo pueden visualizar los niveles de dispersión de desempeño (índice de performance general), fatiga mental, y de satisfacción de los integrantes del grupo mediante códigos de color según el nivel alcanzado. Esta

información brinda a todos los usuarios una idea de la dispersión de la performance general y de satisfacción de los miembros del grupo. Vale la pena resaltar que aquí también se respeta estrictamente el principio de anonimato ya que es imposible asociar un índice estadístico o color con la identidad de un usuario.

Comprender la validez de la app

Un breve comentario acerca de la validez de la app. Las herramientas psicométricas tradicionales definidas como “serias” por la *American Psychological Association* cumplen en principio varios criterios de validez, el más significativo siendo sin duda el de la “validez predictiva”. Este criterio indica la fuerza de la asociación entre los resultados de una herramienta con un criterio de conducta esperado (por ejemplo, un desempeño profesional, una evolución clínica favorable, etc.) que la herramienta pretende medir. Si la validez predictiva de una herramienta es baja (lo que ocurre con demasiada frecuencia), su uso es inútil.

Dicho esto, *stricto sensu* Worksapiens no es una herramienta psicométrica partiendo de una definición tradicional del término aunque evalúa estados mentales como la “fatiga mental” o “satisfacción” (no busca tampoco serlo debido a muchos aspectos teórico-prácticos que no necesitan ser discutidos aquí). Más bien, Worksapiens se define como una herramienta colaborativa que empírica y pragmáticamente permite a las personas y grupos analizar las causas de un éxito o de una dificultad sistemática o conjetural en la ejecución de sus actividades en un contexto de oficina y de teletrabajo.

⇒ Es por lo tanto importantísimo enfatizar en qué Worksapiens no predice ningún comportamiento sino que se limita a analizar y revelar patrones de dinámicas de trabajo partiendo de un modelo propio de la actividad laboral.

El Modelo de Worksapiens “en la oficina”

El modelo “teórico” sobre el cual opera Worksapiens se basa en sus cuatro pilares “colaborativo”, “empírico”, “pragmático” y “ético” mencionados anteriormente. De hecho, como se puede ver en el diagrama a continuación, las diferentes variables del modelo reflejan claramente una orientación relacionada con problemáticas de la ergonomía cognitiva al cubrir las dificultades más frecuentemente reportadas por las organizaciones y personas. En este sentido el modelo Worksapiens “en la oficina” monitorea algunas de las variables críticas a las que se enfrentará todo usuario en algún momento en su día a día; esto por supuesto con el estricto respeto al anonimato para que la app sea efectiva, es decir, limitando los sesgos cognitivos que su uso pudiera inducir.

El modelo

El diagrama de Venn presentado a continuación muestra las relaciones lógicas entre las diferentes variables monitoreadas por la app y que son evaluadas periódicamente por los

usuarios. El modelo es intencionalmente simple (en su presentación) lo que permite una comprensión intuitiva de las distintas relaciones evitando una sofisticación innecesaria. Claramente, es posible identificar las dos categorías de variables mencionadas anteriormente (exógenas y endógenas) y la forma en que interactúan entre sí por sus niveles de superposición. Son, por tanto, las interacciones complejas de estas cinco variables las que determinarán una aproximación a los niveles de **productividad**, **fatiga mental** y **satisfacción** de los usuarios y del grupo en un contexto de oficina.



Variables con las cuales Worksapiens estima la productividad- fatiga mental - satisfacción en la modalidad “en la oficina”

Las variables de las autoevaluaciones

5+1 preguntas conforman la autoevaluación que realizan periódicamente los usuarios y que permite a Worksapiens monitorear los distintos indicadores de la performance y satisfacción individual y de un equipo de trabajo (el número de preguntas es deliberadamente reducido para un uso rápido y ágil de la app cuyo uso no lleva más de 3 minutos).

1. **COMUNICACIÓN y TRABAJO COLABORATIVO.** *En este momento y en términos generales ¿cómo calificaría la comunicación y colaboración con sus colegas y demás relaciones de trabajo (por ejemplo, la facilidad de intercambiar propuestas, el aporte y compromiso de cada uno frente a los plazos, el apoyo entre colegas) y en general el seguimiento hecho a su trabajo?*
2. **RECURSOS DE TRABAJO.** *En estos momentos, ¿considera que dispone de las herramientas tecnológicas (dispositivos, softwares), y materiales (acceso a recursos informativos, y otros) así como del soporte administrativo de su organización, necesarios para que pueda trabajar eficazmente?*

3. **ENTORNO OFICINA/TRABAJO.** *En estos momentos, ¿dispone de un entorno en dónde trabajar tranquila y cómodamente (mobiliario, acceso a una área de descanso para las pausas) sin sufrir demasiada contaminación ambiental como interrupciones o molestias (por ej., ruidos, llamadas, olores, etc.) por parte de los demás ocupantes de la oficina?*
4. **OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO Y ACTIVIDADES.** *En estos momentos ¿ logra optimizar el tiempo dedicado para cumplir con sus distintas tareas y afrontar las distintas contingencias que surgen en el día a día (por ej., reuniones y tareas no programadas, resolución de problemas e imprevistos)?*
5. **TRASLADO AL TRABAJO.** *De forma general, su trayecto habitual hacia la oficina (y de salida) ya sea en transporte público o transporte propio (automóvil, moto, bicicleta, patín, a pie) es un momento llevadero que no lo afecta, o se trata de una experiencia desagradable, es decir, estresante y agotadora?*
6. **SATISFACCIÓN EN LA OFICINA** *¿Considerando las preguntas anteriores qué tan satisfecho se siente actualmente con la manera en que va realizando su trabajo?*

Los indicadores de productividad, fatiga mental, y satisfacción en la oficina

Partiendo de las autoevaluaciones realizadas por los usuarios (ver párrafo anterior), Worksapiens calcula tres indicadores que permiten a los participantes (y en particular al admin del grupo) hacer el seguimiento en tiempo real del desempeño/satisfacción individual y grupal. Estos indicadores constituyen el corazón del sistema Worksapiens.

1. PRODUCTIVIDAD (factores exógenos). Evalúa el nivel de eficiencia y eficacia del trabajo a partir de los recursos tangibles e intangibles que brinda la organización al personal, el soporte administrativo, la comunicación y el seguimiento que se hace de las tareas laborales, y en menor medida el entorno de la oficina que de alguna manera tiene una incidencia en la productividad.

2. CONTROL DE LA FATIGA MENTAL (factores endógenos) Evalúa el nivel de dominio de la persona sobre su fatiga mental provocada por las constantes interferencias provenientes del entorno del trabajo/oficina que ocurren durante la realización del trabajo, así como la capacidad de organizar el tiempo y priorizar entre las distintas tareas, y en menor medida la incidencia sobre estos factores de la eficacia del trabajo colaborativo llevado a cabo. No directamente relacionado con las actividades se añade la fatiga mental causada por el traslado hacia la oficina que no deja de ser un elemento clave en particular en las ciudades grandes.

3: SATISFACCIÓN EN LA OFICINA Se trata de un indicador independiente de los demás criterios y caracteriza el nivel de satisfacción del usuario con el desarrollo de su actividad laboral (tanto el trabajo como su entorno). El interés de este indicador radica en que permite

detectar posibles patrones de incoherencia entre, por ejemplo, un buen desempeño general pero con un bajo nivel de satisfacción, o al opuesto, un bajo desempeño general pero acompañado de un alto nivel de satisfacción hacia el trabajo. Dichas incoherencias son monitoreadas por el “indicador de coherencia” disponible en la versión premium.

El Modelo de Worksapiens “home office”

Aquí también el modelo “teórico” de Worksapiens “home office” se basa en los cuatro pilares “colaborativo”, “empírico”, “pragmático” y “ético” mencionados anteriormente. De hecho, como se puede observar en el diagrama a continuación, las diferentes variables del modelo “home office” reflejan claramente una orientación relacionada con problemáticas de la ergonomía cognitiva al cubrir las dificultades más frecuentemente reportadas por las organizaciones y personas que trabajan en la modalidad de teletrabajo. En este sentido el siguiente modelo monitorea las variables críticas a las que se enfrentará en algún momento todo usuario que experimente el teletrabajo.

El modelo

El diagrama de Venn que se presenta a continuación muestra las relaciones lógicas entre las diferentes variables monitoreadas por la aplicación. Claramente, es posible identificar las dos categorías de variables mencionadas anteriormente (exógenas y endógenas) y la forma en que interactúan entre sí por sus niveles de superposición. Son, por tanto, las interacciones complejas de estas seis variables las que determinarán una aproximación a los niveles de **productividad**, **fatiga mental** y **satisfacción** de los usuarios y del grupo en un contexto de teletrabajo.



VARIABLES CON LAS CUALES WORKSAPIENS ESTIMA LA PRODUCTIVIDAD- FATIGA MENTAL - SATISFACCIÓN EN LA MODALIDAD DE HOME OFFICE

Las variables de las autoevaluaciones

6+1 preguntas conforman la autoevaluación que realizan periódicamente los usuarios y que permite monitorear los distintos indicadores de la productividad, fatiga mental y satisfacción de un equipo de trabajo en la modalidad de home office (el número de preguntas es voluntariamente reducido para un uso ágil de la app cuyo uso no lleva más de 3 minutos).

1. **ESTADO DE LA RED.** *Últimamente ¿su instalación eléctrica y su conexión a internet permiten el adecuado y continuo desempeño de sus tareas? Por ejemplo, padece de vez en cuando dificultades de conexión de suministro eléctrico que impiden o limitan la efectividad de sus actividades: reuniones virtuales, acceder a un servidor/intranet, mandar y recibir documentos, comunicarse con relaciones de trabajo etc.?*
2. **COMUNICACIÓN Y TRABAJO COLABORATIVO.** *En este momento y en términos generales ¿cómo calificaría la comunicación y colaboración con sus colegas y demás relaciones de trabajo (por ejemplo, la facilidad de intercambiar propuestas, el aporte y compromiso de cada uno frente a los plazos, el apoyo entre colegas) y en general el seguimiento hecho a su trabajo?*
3. **RECURSOS DE TRABAJO.** *Últimamente, ¿considera que dispone de las herramientas tecnológicas (dispositivos y softwares), sostén económico (para cubrir determinados gastos relacionados con el teletrabajo) suficientes, así como del soporte administrativo de su empleador para poder trabajar eficazmente fuera de la oficina?*
4. **ERGONOMÍA DEL HOGAR.** *En estos momentos, ¿dispone de un entorno adecuado de dónde trabajar cómodo y tranquilamente sin sufrir excesiva contaminación ambiental como interrupciones o molestias (por ej., ruidos, llamadas) por parte de los ocupantes del hogar o del vecindario?*
5. **OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO Y ACTIVIDADES.** *Al trabajar desde su hogar, ¿logra optimizar y conciliar eficazmente el tiempo dedicado al trabajo con sus tareas domésticas y personales respetando los horarios y las obligaciones impuestas por su empleador?*
6. **NIVEL DE ADAPTACIÓN** *En estos momentos, ¿cómo valora globalmente su nivel de adaptación al modelo de teletrabajo propuesto por su empleador ?*
7. **NIVEL DE SATISFACCIÓN** *¿Considerando las preguntas anteriores, qué tan satisfecho se siente actualmente con el teletrabajo?*

Indicadores de: la performance, fatiga mental, y satisfacción en home office

1. PRODUCTIVIDAD (factores exógenos). Evalúa el nivel de eficiencia y eficacia del trabajo y toma en cuenta: el estado de la red, la calidad de los intercambios entre compañeros, la ejecución y seguimiento de las tareas laborales, y el acceso a los recursos proporcionados por el empleador.

2. CONTROL DE LA FATIGA MENTAL (factores endógenos) Evalúa el nivel de dominio de la persona sobre su fatiga mental provocada por las interferencias que ocurren durante la realización del trabajo tomando en cuenta: la ergonomía y contaminación ambiental del entorno, así como la capacidad de organizar el tiempo y priorizar entre las distintas tareas con las actividades domésticas, y la capacidad de adaptación a las condiciones del home office.

3. SATISFACCIÓN AL HOME OFFICE: Se trata de un indicador independiente de los demás que caracteriza el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al teletrabajo. El interés de este indicador radica en que permite detectar posibles patrones de incoherencia entre, por ejemplo, un buen desempeño general pero con un bajo nivel de satisfacción, o al opuesto, un bajo desempeño general pero acompañado de un alto nivel de satisfacción hacia el teletrabajo. Dichas incoherencias son monitoreadas por el “indicador de coherencia” disponible en la versión premium.

Presentación e interpretación de los resultados

Esta sección señala cómo leer e interpretar los resultados de Worksapiens. Los resultados se presentan bajo dos formatos distintos y se accede a ellos desde dos pestañas:

(1) la pestaña que simboliza un “semáforo” la cual reporta los distintos indicadores que acabamos de presentar y que son actualizados en tiempo real en función de las autoevaluaciones que ingresan al sistema.

(2) la pestaña que simboliza un “ gráfico” que presenta la evolución de los resultados en un eje de tiempo permitiendo de esta manera visualizar las tendencias individuales y del grupo a través del pasar de las semanas y de los meses.

El parámetro “*N*” que acompaña los resultados del semáforo indica el número de participantes activos en el grupo y sobre los cuales Worksapien realiza los distintos cálculos. Por ejemplo, un valor de $N = 17/24$ indica que la última evaluación se realizó con 17 usuarios y que otros 7 no participaron. Puede darse la situación que no todos los integrantes del grupo hayan participado en una evaluación. Por eso es importante tomar en cuenta el valor de “*N*” al momento de interpretar los valores grupales y ver en qué medida es representativo del grupo. Es fundamental fomentar la participación de todos para que los resultados sean verdaderamente significativos.

El modelo del semáforo

En la pestaña “semáforo” los valores de los distintos indicadores son numéricos y expresan estimaciones cuantitativas de intervalo [0;100] (a mayor número, mayor la magnitud del indicador) pero también información cualitativa acorde al “modelo del semáforo” que complementa la interpretación del resultado numérico. Este último modelo al igual que el funcionamiento de un semáforo brinda información clara basada en sus tres colores:

- **“Verde”**, un valor numérico sobre fondo verde señala que este indicador no está interfiriendo con la actividad de la persona y/o grupo en general
- **“Ámbar”**, un valor numérico sobre fondo ámbar señala que el indicador está por crear - o ya está generando - un problema que interfiere en la actividad de la persona y/o grupo en general.
- **“Rojo”**, un valor numérico sobre fondo rojo señala la existencia de un problema que debe ser atendido de manera prioritaria.

Los valores de corte entre cada categoría de color son fijados por Worksapiens para reflejar dinámicas de equipos de alto rendimiento, es decir relativamente exigente. Por ejemplo, lograr una luz “verde” implica alcanzar una performance mínima 75/100. De la misma manera, una performance de solo 50/100 en un trabajo colaborativo implica una señal de alerta y corresponde a una luz “roja”.

Guía de interpretación de los indicadores del perfil

Presentamos a continuación dos tablas que permiten al usuario interpretar adecuadamente cada uno de los indicadores del perfil en relación a los colores y valores obtenidos. Las preguntas de la tabla son las que deben hacerse los usuarios al interpretar oportunamente los resultados del perfil.

Modalidad “en la oficina”

	¿Qué preguntas debo hacerme? 		
	Perspectiva individual	Perspectiva del grupo	Indicadores de dispersión verde-naranja-rojo

<p>NIVEL DE PRODUCTIVIDAD (P)</p>	<p>. ¿Estoy trabajando eficazmente con mis colegas?</p> <p>. ¿Siento que me facilitan los recursos necesarios para un buen desempeño?</p> <p>. ¿Optimizo bien el tiempo y mis tareas de trabajo?</p>	<p>. ¿Es efectivo el trabajo colaborativo dentro del grupo?</p> <p>. ¿El grupo dispone de los recursos necesarios para realizar sus tareas?</p> <p>. ¿El grupo logra respetar los tiempos pactados para realizar el trabajo y hacer frente a posibles contingencias?</p>	<p>. ¿Es la dinámica de trabajo homogénea dentro del grupo?</p> <p>. ¿Se observa una opinión mayoritaria sobre la disponibilidad de recursos o no hay consenso al respecto?</p>
<p>CONTROL DE LA FATIGA MENTAL (CFM)</p>	<p>. ¿Me siento cómodo con el entorno de la oficina? ¿Y con los colegas?</p> <p>. ¿Me adapto bien a las tareas y contingencias del día a día?</p> <p>. ¿El trayecto a la oficina afecta mi trabajo?</p>	<p>. ¿Se nota al grupo con algunas de estas manifestaciones: cansancio, aburrimiento y/o estrés? Ya sea por el entorno de la oficina, dificultades en comunicar o cumplir con las metas de trabajo?</p>	<p>. ¿La dinámica del control de la fatiga mental aparece homogénea dentro del grupo o dispersa?</p>
<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA OFICINA (S)</p>	<p>. ¿Me siento satisfecho con las tareas que realizo, con el entorno de la oficina y con mis colegas?</p>	<p>. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del grupo, y como se puede interpretar?</p>	<p>. ¿Cómo se reparten los niveles de satisfacción dentro del grupo? Hay mucha homogeneidad o dispersión?</p>
<p>INDICADOR DE COHERENCIA</p>	<p>. ¿Cuál es la relación entre mi satisfacción en el trabajo y mi nivel de productividad y control de la fatiga mental?</p> <p>. ¿Y respecto al resto del grupo?</p>	<p>. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del grupo y su nivel de productividad y control de la fatiga mental?</p> <p>. ¿De no ser coherente, se puede inferir si se debe al estrés, hartazgo, relajo, desinterés o mal desempeño en el trabajo?</p>	

Modalidad “home office”

	<p>¿Qué preguntas debo hacerme?</p>
--	--

			
	<u>Perspectiva individual</u>	<u>Perspectiva del grupo</u>	<u>Indicadores de dispersión</u> verde-naranja-rojo
NIVEL DE PRODUCTIVIDAD (P)	<p>. ¿Estoy trabajando eficazmente desde casa con mis colegas? ¿ La conexión a internet es satisfactoria?</p> <p>. ¿Siento que me facilitan los recursos necesarios para un buen desempeño desde la casa?</p> <p>. ¿ Desde mi hogar, optimizo bien el tiempo de trabajo?</p>	<p>. ¿ El trabajo remoto colaborativo es eficaz?</p> <p>. ¿ El grupo dispone de los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera remota?</p> <p>. ¿El grupo logra respetar los tiempos pactados para realizar el trabajo y hacer frente a posibles contingencias?</p>	<p>. ¿ Es la dinámica de trabajo homogénea dentro del grupo?</p> <p>. ¿ Se observa una opinión mayoritaria sobre la disponibilidad de recursos o no hay consenso al respecto?</p>
CONTROL DE LA FATIGA MENTAL (CFM)	<p>. ¿ Tengo un lugar cómodo donde trabajar desde casa?</p> <p>. ¿Me adapto bien a las tareas y contingencias del día a día?</p> <p>. ¿Me adapto bien al modelo propuesto de home office?</p>	<p>. ¿ Se nota al grupo con algunas de estas manifestaciones: cansancio, y/o estrés? Ya sea por el entorno de trabajar desde casa, dificultades en comunicar o cumplir con las metas de trabajo?</p>	<p>. ¿ La dinámica sobre el control de la fatiga mental aparece homogénea dentro del grupo o dispersa?</p>
NIVEL DE SATISFACCIÓN	<p>. ¿Me siento satisfecho con el trabajo haciéndolo desde casa?</p>	<p>. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del grupo, bajo la modalidad de home office?</p>	<p>. ¿Cómo se reparten los niveles de satisfacción dentro del grupo? Hay mucha homogeneidad o dispersión?</p>
INDICADOR DE COHERENCIA	<p>. ¿Cuál es la relación entre mi satisfacción con el teletrabajo y mi nivel de productividad y control de</p>	<p>. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del grupo y su nivel de productividad y control de</p>	

	<p>la fatiga mental?</p> <p>. ¿ Es coherente?¿ Difiere mucho de la norma del grupo?</p>	<p>la fatiga mental?</p> <p>. ¿ Si no es coherente, se puede inferir si se trata de estrés, hartazgo, relajó, desinterés o mal desempeño en el trabajo?</p>	
--	---	---	---

Textos resumen

Debajo de los resultados mostrados en los semáforos aparece un pequeño texto de dos frases que brinda una breve síntesis general de la dinámica individual y grupal. El texto resumen se actualiza automáticamente en función de los cambios que van surgiendo luego de cada nueva evaluación.

A modo ilustrativo véase el siguiente ejemplo:

De momento sólo un aspecto de tu trabajo está siendo evaluado óptimamente. Tu desempeño y/o adaptación podría reflejar una dinámica individual dispar en la ejecución de tus tareas. Identifica qué aspectos podrías cambiar de manera a mejorar tu bienestar en la oficina (o en casa si estás teletrabajando). Fíjate si tu nivel de satisfacción complementa esta evaluación.

En cuanto al grupo, según sus integrantes, se debe actuar para atender la categoría que no está en verde y que de momento no está permitiendo un óptimo desempeño del grupo. El líder del equipo debería considerar acciones para cambiar esta dinámica ya que podría rápidamente afectar la correcta ejecución del trabajo. ¿El nivel de satisfacción del grupo es acorde con esta evaluación?

Reportes gráficos

Mientras que los valores de los indicadores del modelo del semáforo son una suerte de fotografía individual y grupal del momento, los reportes gráficos muestran la evolución de esa dinámica a través de las semanas y meses. Los informes gráficos brindan al admin del grupo información importante sobre la evolución del desempeño y satisfacción del grupo a través del tiempo. Para los usuarios esta información les permite seguir y comparar su progreso individual con la del grupo en un intervalo de tiempo determinado.

La versión premium de Worksapiens

Existen dos versiones de Worksapiens. La primera es de libre uso y es la que ha sido presentada hasta este punto mientras que la segunda versión es paga ya que brinda funciones adicionales que no se encuentran disponibles en la versión gratuita (véase el cuadro comparativo más abajo).

La versión premium se ajusta mayormente a las necesidades de organizaciones en donde la organización del trabajo en equipo transversales y funcionales es una realidad que genera la necesidad de poder integrar y liderar a la vez a varios equipos y que son de cierto tamaño. Adicionalmente la versión premium ofrece dos funciones muy valiosas (detalladas más abajo) ya que agregan al usuario herramientas de análisis muy poderosas sobre la actividad individual y la del grupo: **la posibilidad de ponderar las variables/dimensiones evaluadas** y el **“indicador de coherencia”**.

Comparativo de las 2 versiones

Características	Versión gratuita	Versión paga
Guía del usuario	✓	✓
Versión multi idioma	✓	✓
Ser usuario y/o administrar grupo	✓	✓
Indicadores en tiempo real	✓	✓
Reportes gráficos	✓	✓
Participación simultánea en varios grupos		✓ (hasta 4)
Grupos con más de 9 participantes		✓ (hasta 100)
Multi admins por grupo		✓ (hasta 3)
Posibilidad de ponderar el peso relativo de los criterios evaluados		✓
Métrica adicional “Indicador de coherencia”		✓

Detalle de las funciones adicionales de la versión premium

Número de usuarios por grupo y admin

En la versión gratuita se puede participar hasta en 2 grupos de 9 integrantes. En la versión premium cada grupo puede ser integrado hasta 100 participantes (admin incluidos) y permite que hasta 3 integrantes puedan administrar el grupo (el primer admin otorga los derechos una vez que ha dado el grupo de alta).

Admin de grupos y participación en grupos

Un usuario premium puede crear y administrar hasta 4 grupos en simultáneo. Si el usuario no cumple una función de admin, puede participar simultáneamente en un número ilimitado de grupos .

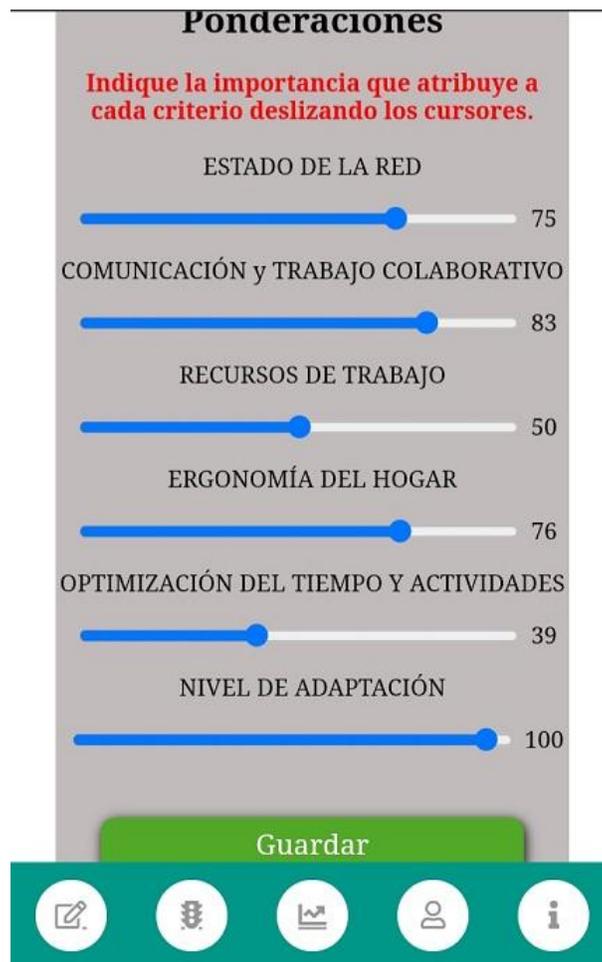
Ajustar el peso de los criterios de evaluación

Se trata sin lugar a duda de la función de mayor relevancia para el admin. En la versión premium el admin del grupo puede en cualquier momento cambiar la importancia relativa de cada una de las variables de las autoevaluaciones permitiendo así establecer una jerarquía entre las dimensiones que son evaluadas por la app.

Esta función es fundamental ya que le brinda al administrador del grupo una flexibilidad que le permite imponer al grupo su visión de lo que él considera es importante para lograr un óptimo desempeño en la oficina o en teletrabajo. Sin duda para algunos líderes de equipo un desempeño exitoso dependerá más de los factores exógenos que de los estados mentales de las personas; mientras que para otros el éxito dependerá de los factores opuestos, etc. Por lo tanto, la posibilidad de atribuir ponderaciones a las distintas variables brinda al admin del grupo un abanico de posibilidades para personalizar el monitoreo de la actividad de tal forma que se ciña a su propia visión de cómo se debe desarrollar idóneamente el trabajo individual y colaborativo en la oficina o en home office.

⇒ **Al final, esta función permite ir más allá de una simple visión estereotipada y por tanto necesariamente reduccionista de los factores de éxito subyacentes a un trabajo eficiente y satisfactorio ya que evita aplicar un solo esquema o modelo de performance.**

Al crear un grupo el admin va a poder asignar un valor para cada una de las temáticas de las autoevaluaciones. La posición del cursor corresponde a un valor numérico ubicado en el intervalo [0;100]. Como lo muestra el siguiente ejemplo, a cada variable el admin asigna un peso definido. Por ejemplo, supongamos que un usuario se evalúe con un puntaje 75 en las dimensiones A y B. Pero si el administrador del grupo ha asignado coeficientes diferentes a A y B, entonces los dos 75 del usuario no tendrán el mismo peso al momento de que Worksapiens calcule los distintos indicadores.



Indicador de coherencia

La versión premium ofrece una métrica adicional que brinda al admin del grupo y a los usuarios la posibilidad de un análisis más sofisticado acerca de la dinámica individual y del grupo y que está relacionada con la coherencia de sus respuestas.

Indicador de coherencia: En una variedad de campos que incluyen, por ejemplo, la psicología, la economía o la biología, lograr y mantener una relación de equilibrio entre diferentes variables es a menudo la garantía de la sostenibilidad del sistema en cuestión (por analogía con la homeostasis fisiológica).

Cómo especificado anteriormente Worksapiens evalúa la “productividad”, el “control sobre la fatiga mental” y el nivel de satisfacción del usuario. Pero, ¿cómo debería ser la relación entre esas tres variables para un desempeño apropiado - o coherente - a largo plazo? ¿Qué podría significar una performance alta pero un nivel de satisfacción menor? ¿Y la relación opuesta? ¿O una satisfacción elevada pero un bajo control sobre la fatiga mental? Etc.

Worksapiens postula que para consolidar un desempeño que sea sustentable en el tiempo, la “Productividad”, el “Control sobre la fatiga mental” y la “Satisfacción” deben covariar (es decir, cuando un índice sube o baja de valor, el otro también) pero que la diferencia relativa entre los valores de las dos variables con la satisfacción nunca debe superar los 10 a 15 puntos en una escala de 100. De lo contrario el grupo estaría generando las condiciones para un futuro problema en el corto o mediano plazo; problema que podría relacionarse, según el caso, con el estrés, la desmotivación, el aburrimiento, o la eficacia en el trabajo. Justamente, el indicador de coherencia alerta al admin del grupo y a sus usuarios sobre la ocurrencia de una tal eventualidad. **Cuando surge una situación de incoherencia el valor numérico aparece en naranja y rojo en la app en relación con las escalas de “productividad” y el “control sobre la fatiga mental”:**

Indicador de coherencia	Verde	Naranja	Rojo
Coherencia: Satisfacción con Productividad <u>Luz verde: 85-100 Luz Ámbar:67-84.99 Luz Roja: 0 - 66.99</u>	Coherencia	Coherencia moderada	Falta de coherencia
<p>Interpretación S-P:</p> <p>Si $S \approx P$ refleja una relación coherente entre el nivel de satisfacción actual con el nivel de productividad actual (sea alto, medio, o bajo).</p> <p>Si $S > P$ refleja un posible problema de desempeño debido a que la persona/grupo se siente relajada(s) en detrimento de la actividad del momento. Hay riesgo de una desconexión con el trabajo.</p> <p>Si $S < P$ refleja un posible problema de hartazgo debido a que la persona/grupo no se siente muy a gusto con la rutina de la actividad. Hay riesgo de merma de la productividad en un futuro.</p> <p>Nota: un nivel de coherencia muy bajo puede también reflejar una falta de sinceridad en las respuestas del usuario(s)</p>			
Coherencia: Satisfacción con Control Fatiga Mental <u>Luz verde: 90-100 Luz Ámbar:73-89.99 Luz Roja: 0 - 72.99</u>	Coherencia	Coherencia moderada	Falta de coherencia
<p>Interpretación S-CFM:</p> <p>Si $S \approx CFM$ refleja una relación coherente entre el nivel de satisfacción actual con el nivel de control de la fatiga mental actual (sea alto, medio, o bajo).</p> <p>Si $S > CFM$: tiene varias interpretaciones: es posible que el trabajo sea percibido como muy interesante y/o el ambiente laboral muy cómodo a pesar de una carga de trabajo importante. Puede también reflejar una personalidad optimista y motivada.</p> <p>Si $S < CFM$: posiblemente refleje un problema de adaptabilidad inducido por el trabajo y/o su entorno. El trabajo puede ser percibido como aburrido o al contrario como muy exigente y de tensión interna y/o entre colegas. Refleja un perfil resiliente con un riesgo de estrés en un futuro.</p>			



Indicadores de coherencia

COHERENCIA SATISFACCION Y PRODUCTIVIDAD



A nivel individual y grupal existe una coherencia moderada entre la satisfacción percibida y el nivel de productividad. La evaluación indica un problema de hartazgo que podría agravarse de no atenderse.

- Tome en cuenta:
- Si $S > P$ refleja un posible problema de desempeño.
 - Si $S < P$ refleja un posible problema de hartazgo.

COHERENCIA SATISFACCION Y CONTROL FATIGA MENTAL



Bien! A nivel individual existe una coherencia entre la satisfacción percibida y el nivel de fatiga mental. Si no se corrige podría llegar a causar problemas de motivación o estrés en el grupo.

- Tome en cuenta:
- Si $S > CFM$ refleja un posible problema de relajación en el trabajo.
 - Si $S < CFM$ refleja un posible problema de estrés o

INDICADOR DE COHERENCIA: INTERPRETACIÓN DE LAS CONFIGURACIONES DE COLORES



S: Satisfacción P: Productividad CFM: Control Fatiga Mental

Lo primero que sobresale del análisis individual de los resultados de D. Molla es su óptimo nivel en cuanto al control que tiene sobre su fatiga mental (color verde con un valor de 78). Esto sugiere que D. Molla no se siente agobiado por la realización de sus tareas. Probablemente se sienta cómodo teletrabajando desde su hogar y esté consiguiendo optimizar su tiempo de trabajo sin mayores interferencias. De manera complementaria posiblemente D. Molla tenga

una personalidad resiliente lo que le permite afrontar correctamente momentos estresantes. Esto es sin duda muy positivo. Más llamativo es su nivel regular de productividad (alerta naranja, valor de 63) que no está siendo evaluado óptimamente. Para saber si D. Molla tiene dificultades en el desempeño de sus tareas, o problemas de trabajo colaborativo con sus compañeros debido al acceso a diferentes recursos de trabajo (herramientas, estado de la red, etc.), es importante comparar este indicador con su equivalente grupal.

Efectivamente advertimos que el nivel de productividad del grupo es equivalente (alerta naranja, valor de 61) al de D. Molla. Este resultado sugiere que existe un consenso del grupo respecto a que la realización del trabajo no está siendo óptima. A esto se agrega que el control del grupo sobre la fatiga mental es bajo (alerta roja, valor 47). Estos resultados grupales deberían ser una fuente de preocupación para el líder del grupo. En otras palabras los valores grupales indican que el trabajo en equipo no está funcionando bien lo que genera algún tipo de agotamiento mental en la mayoría de los colaboradores. Los motivos que explican este diagnóstico son seguramente múltiples: organización del trabajo colaborativo, gestión de la carga laboral, el ambiente donde se realiza el trabajo, etc.

Sin embargo, son sorprendentes los niveles de satisfacción laboral indicados por D. Molla y el grupo (color verde, valores 84 y 80). El alto nivel de satisfacción de D. Molla es más comprensible si lo relacionamos con su alto control de la fatiga mental que posiblemente esté relacionado con la satisfacción de trabajar desde casa. Menos comprensible es la del grupo ya que los indicadores de productividad y control de la fatiga mental contradicen la de tener una alta sensación de satisfacción; más aún al observar los indicadores de dispersión de la satisfacción que muestran de las 4 personas del equipo, 3 se evalúan como muy satisfechas. Es sin duda contradictorio. Por esta razón es preciso poder contar con la información proporcionada por los indicadores de coherencia con el fin de entender estos resultados contraintuitivos.

El indicador de coherencia permite entender la congruencia de los resultados de los usuarios al analizar la relación entre la satisfacción laboral y los niveles de productividad y control de la fatiga mental. En cuanto a D. Molla si bien la coherencia respecto a su productividad no es idónea (alerta naranja, valor 79) no necesariamente es una fuente de preocupación ya que no se encuentra lejos del umbral para llegar a un color “verde”. Evidentemente, las siguientes semanas marcarán una tendencia sobre esto. Como esperado, el nivel de coherencia entre la satisfacción y la fatiga mental es óptimo (verde, valor 94). Esto confirma la satisfacción de D. Molla por estar teletrabajando y su adaptación a esta forma de trabajo. En cuanto al grupo se puede indicar lo mismo que lo analizado con el usuario D. Molla respecto a la coherencia de la satisfacción con la productividad; siendo importante seguir su evolución temporal para sacar una tendencia. Ahora bien, el problema del grupo está relacionado con la incoherencia

(moderada) observada entre la alta satisfacción laboral y el bajo control de la fatiga mental (alerta roja, valor 67). A la luz de los resultados esta incoherencia podría razonablemente indicar que no todos los usuarios han contestado con total honestidad al cuestionario. Cualquiera sean los motivos verdaderos detrás de este patrón de resultados la dinámica del grupo no está siendo satisfactoria. Si el líder del equipo no realiza ningún cambio esto podría aumentar el nivel de riesgo en la realización del trabajo.

En resumen, el perfil del usuario D. Molla es relativamente coherente y su dinámica de trabajo relativamente positiva. Existe sin embargo un riesgo que la dinámica actual del grupo termine por afectarlo negativamente. Será entonces una tarea pendiente la de evaluar la tendencia de estos indicadores en las siguientes semanas.

FAQ y contacto

1. ¿Cómo funciona la aplicación? Worksapiens es una herramienta de *bolsillo* (fácil de uso y gestión) individual y colaborativa multi idioma que ayuda a los usuarios a monitorear y a analizar sus condiciones de trabajo presencial y en la modalidad de home office. Una vez admitido a un grupo por el administrador del grupo, el participante puede responder al cuestionario de autoevaluación (se debe responder mínimamente 1 vez a la semana). Esa información participa de la elaboración de los distintos indicadores grupales que el participante visualiza desde su panel principal junto a sus indicadores individuales. **Si un usuario queda inactivo durante una semana no podrá visualizar los indicadores grupales hasta que realice su evaluación.**

2. ¿Cómo se preserva el anonimato? Para el cálculo de los distintos índices grupales cada usuario transmite anónimamente los resultados de sus autoevaluaciones ya que está en la naturaleza misma del trabajo en equipo la de compartir información. Sin embargo esto no afecta el anonimato de las identidades de los usuarios que en todo momento está garantizada: ni el admin del grupo ni otro participante tiene acceso ni puede asociar resultados con la identidad de los participantes.

3. ¿Cómo crear un grupo y agregar participantes? Desde el panel de la app “*Usuario/Mis grupos*” se accede al botón “*crear grupo*”. Se abre una nueva pestaña a partir de la cual se accede a todos los parámetros del grupo: *nombrar al grupo, modalidad de trabajo del equipo*, etc. En la versión premium el admin podrá adicionalmente habilitar a otros administradores, crear y participar en más de un grupo y definir las ponderaciones a las distintas dimensiones que son evaluadas.

4. ¿Cómo unirse a un grupo, y darse de baja? Se une a un grupo a través de un enlace de invitación enviado por el administrador del grupo (previamente deberá registrarse). Al activar el

enlace puede aceptar o no ingresar al grupo. Desde el panel principal puede verificar que ha sido agregado satisfactoriamente. En cualquier momento puede darse de baja del grupo borrándolo desde la pestaña “Mis grupos”. Tiene también la posibilidad de borrar su cuenta de Worksapiens.

5. ¿Cuál es el número máximo de participantes por grupo? En la versión gratuita el número máximo de participantes es de 9 (admin del grupo incluido). La versión premium permite hasta 100 participantes por grupo y hasta 3 admins por grupo.

6. Puede Worksapiens usarse individualmente? Worksapiens puede usarse de manera individual como una herramienta de autoconocimiento cuando un usuario crea un grupo en donde es su único integrante.

7. ¿Qué ofrece la versión premium? La versión premium otorga funciones adicionales que brindan valor agregado para los usuarios en particular para los managers, supervisores y jefes de equipo. Véase la siguiente tabla comparativa:

Características	Versión gratuita	Versión paga
Guía del usuario	✓	✓
Versión multi idioma	✓	✓
Ser usuario y/o administrar grupo	✓	✓
Indicadores en tiempo real	✓	✓
Reportes gráficos	✓	✓
Crear grupos con la versión “home office” de la app		✓
Participación simultánea a varios grupos		✓ (hasta 5)
Grupos con más de 9 participantes		✓ (hasta 100)
Multi admins por grupo		✓ (hasta 3)
Posibilidad de ponderar el peso relativo de los criterios evaluados		✓
Métrica adicional “Indicador de coherencia”		✓

8. ¿Cómo se accede a la versión premium y cuánto cuesta? Se accede al módulo de pago seguro (Paypal, Mercadopago) a través del enlace “Upgrade” de la pestaña “Mis datos”. El

costo total por usuario y por única vez para acceder a la versión premium es equivalente a \$5 dólares americanos. Una vez el pago realizado, mandenos un correo para validar él mismo.

9. ¿Worksapiens se basa en una teoría científica? Worksapiens no es una prueba psicométrica según la definición de la American Psychological Association (APA). Más bien, se trata de una herramienta colaborativa que empíricamente permite a las personas y grupos detectar las causas de una dificultad sistemática o temporal en la ejecución de sus actividades laborales. Worksapiens no predice comportamientos sino que revela patrones de dinámicas de trabajo partiendo de un modelo sui generis. Este modelo permite limitar los sesgos cognitivos de los usuarios.

10. ¿De qué manera se interpretan los resultados? Todas las definiciones de los distintos indicadores y resultados son accesibles sobre el icono de información que se encuentra en el menú de navegación y en la página “tips”. No obstante, las variables y resultados son por sí mismos muy intuitivos en entender y se basan en el código de colores de los semáforos brindando así información cuantitativa y cualitativa. Para quienes requieran de un análisis más profundo y conceptual se les recomienda la lectura de la guía del usuario que presenta un caso de estudio.

11. ¿Necesita contactarnos? Para contactarnos por un asunto técnico, pago, o para cualquier otra consulta sobre la app escríbenos a “worksapiens@gmail.com”.