



# NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR: A VUELTAS CON LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

TEXTO RAÚL GONZALEZ BENEYTO, ALBERTO QUILEZ HAERING | IMAGEN ISTOCK

El concepto de transformación digital puede resultar confuso para algunas personas, e incluso puede generar inquietud o miedo para otras. Pero nada más lejos de la realidad: la transformación digital tiene muchas bondades y se puede definir como la integración de las nuevas tecnologías a procesos y productos en todas las áreas de una empresa para cambiar su forma de funcionar y de ofrecer mejores servicios a sus clientes, optimizando los procesos, mejorando la competitividad y ofreciendo un nuevo valor añadido.

Existe una gran diferencia entre digitalizarse y transformarse digitalmente, ya que lo primero es dar herramientas digitales a una organización, es decir, adquirir un software potente para digitalizar la empresa, mientras que lo segundo implica trabajar de forma distinta, sabiendo usar el nuevo software y disfrutando con ello.

Por tanto, no se trata solamente de comprar ordenadores más potentes, almacenar datos en la nube o instalar un nuevo programa que haga “todo”. La transformación digital implica un cambio en la mentalidad de

---

**TRANSFORMARSE DIGITALMENTE**  
 IMPLICA TRABAJAR DE FORMA  
 DISTINTA, SABIENDO USAR EL  
 NUEVO SOFTWARE Y DISFRUTANDO  
 CON ELLO

---

los directivos y los empleados de las organizaciones. Es una nueva forma de trabajar, una nueva forma de entender la comunicación, las relaciones profesionales y el producto que se ofrece. En definitiva, es apostar por un futuro con nuevos métodos de trabajo que aprovechen todo el potencial que la **digitalización** aporta.

Las organizaciones, como MAPFRE, que entienden bien la transformación digital y que son visionarias de lo que hay y de lo que está por venir saben que deben ocuparse no solamente de la tecnología sino

de aspectos tan importantes como las capacidades de los empleados, la gestión del cambio, la cultura de empresa, la agilidad o reorganización de equipos.

Es por ello por lo que se puso en marcha en MAPFRE el [DW] **Digital Workplace**, para potenciar los cambios que los empleados precisan para implementar una correcta digitalización. Este es un proyecto que ofrece, a través de herramientas de colaboración digital, la oportunidad de adquirir **nuevos hábitos de trabajo** que harán más ágiles y colaborativos a los empleados, y se incluyeron en este proyecto aspectos tan importantes como la gestión del tiempo, las reuniones eficaces, los equipos efectivos y por supuesto la colaboración documental y la **gestión del conocimiento**.

En este entorno altamente digital y tecnológico el **Centro de Documentación de Fundación MAPFRE (CDOC-FM)** lleva trabajando desde hace 30 años para que los usuarios tengan acceso a la documentación de la forma más eficiente y adaptada a las tendencias que el mercado requiere.

En cuanto a la digitalización, el CDOC-FM está totalmente adaptado tecnológicamente a las tendencias actuales del mercado, desde sus comienzos en 1990, cuando ya contaba con un sistema automatizado online, pasando por la incorporación

TODO EL MUNDO ESTÁ DE ACUERDO EN QUE **LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ES, PROBABLEMENTE, LA PRINCIPAL FUENTE DE VENTAJA COMPETITIVA EN LA NUEVA ECONOMÍA DIGITAL EN LA QUE ESTAMOS INMERSOS.** ESTA ES LA RAZÓN POR LA CUAL CADA VEZ MÁS EMPRESAS INVIERTEN RECURSOS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE SUS EMPLEADOS, Y MAPFRE ES UN CLARO EJEMPLO DE ELLO



en 1997 de la base de datos del centro a internet, hasta la actualidad, cuando ya dispone de un potente sistema integrado de gestión documental adaptado a todos los estándares internacionales y que ofrece un catálogo web completo con más de 150.000 referencias.

Casi todo el mundo, por no decir todo el mundo, está de acuerdo en que la gestión del conocimiento es, probablemente, la principal fuente de ventaja competitiva en la nueva economía digital en la que estamos inmersos. Esta es la razón por la cual cada vez más empresas invierten recursos en la gestión del conocimiento de sus empleados, y MAPFRE es un claro ejemplo de ello.

Por esto, en el mes de diciembre de 2019, enmarcado dentro de la iniciativa estratégica Reto Digital, arrancó el proyecto de gestión del conocimiento en MAPFRE con un gran hito “eureka”, el primer repositorio global de compartición de conocimiento de MAPFRE, en el que se busca que los empleados participen y compartan conocimientos y buenas prácticas y en el que participa también el Centro de Documentación de Fundación MAPFRE, como contribuidor de este gran proyecto.

La definición de conocimiento que MAPFRE busca compartir en su almacén de conocimiento es la siguiente: **“el conjunto**

de saberes y experiencias, tanto internos de MAPFRE como externos, que los empleados pueden compartir”, agrupado en las 15 materias de conocimiento identificadas:

#### MATERIAS DE NEGOCIO

COMERCIAL  
NEGOCIO DIGITAL  
OPERACIONES  
TÉCNICA  
ACTUARIAL

#### MATERIAS TRANSVERSALES

ESTRATEGIA  
FINANZAS  
SOLVENCIA  
SOSTENIBILIDAD  
RECURSOS HUMANOS  
LEGAL  
SEGURIDAD  
COMUNICACIÓN  
TRANSFORMACION/INNOVACION  
TECNOLOGÍA Y PROCESOS

Este modelo nos permite:

- Identificar aquellos empleados que son referentes en conocimiento.
- Acceder al conocimiento compartido de MAPFRE en un espacio global en la Intranet (denominado Eureka).
- Fomentar la interacción entre los empleados.

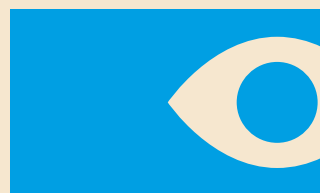
Actualmente cualquier empleado de MAPFRE en el mundo puede acceder a Eureka, para localizar, contribuir y compartir conocimiento, así como localizar a los referentes en conocimiento de las distintas materias de MAPFRE a nivel mundial.

## ALGUNAS CLAVES PARA UTILIZAR EUREKA:



### AL COMENZAR UNA NUEVA ACTIVIDAD / PROYECTO CONSULTA EUREKA

Utiliza los filtros para que el resultado de la búsqueda se ajuste al máximo a tus necesidades.



### MANTÉN DESPIERTA TU CURIOSIDAD CUANDO NECESITES LOCALIZAR A ALGÚN REFERENTE



eureka

Los principales beneficios que la gestión del conocimiento en MAPFRE nos proporciona son:

- Mantiene el conocimiento de los empleados y de MAPFRE ordenado y accesible.
- Promueve la colaboración y permite compartir conocimiento.
- Difunde el conocimiento particular, el de cada área o país y por supuesto el de MAPFRE.
- Comparte la experiencia de cada uno por lo que da visibilidad.
- Es un referente en conocimiento y permite la ayuda entre compañeros.  
Añadir dos bullets más:
- Permite a los empleados compartir su experiencia, lo que les da visibilidad.
- Identifica a los referentes en conocimiento de MAPFRE, de cara a ayudar a otros profesionales de MAPFRE

Queda claro que, para poder ser partícipe de la transformación digital es preciso disponer de agentes que ayuden en ese reto. Este es el caso del **Centro de Documentación de Fundación MAPFRE**, que se encarga de velar por la búsqueda, adquisición y selección de información fiable para poner a disposición del público que lo desee información de calidad en temas como el seguro, la gerencia de riesgos, la previsión social, el medio ambiente y la economía, entre las más destacadas. Su lema lo dice todo: “Comprometidos con el conocimiento”

