


El camino hacia la excelencia:

THE WRIKE WAY



Las mejores empresas del mundo no hacen las cosas como las demás. Son diferentes y nos interesa saber exactamente cuáles son esas diferencias. Colaborar con más de 15.000 de las principales empresas durante la última década nos ha aportado una increíble cantidad de información y nuevas perspectivas que analizar. Una de las primeras cosas que hemos aprendido es que los equipos con operaciones intensivas suelen compartir tres objetivos comunes:



1
Tratan
de incrementar
la productividad
mientras mejoran
la calidad.

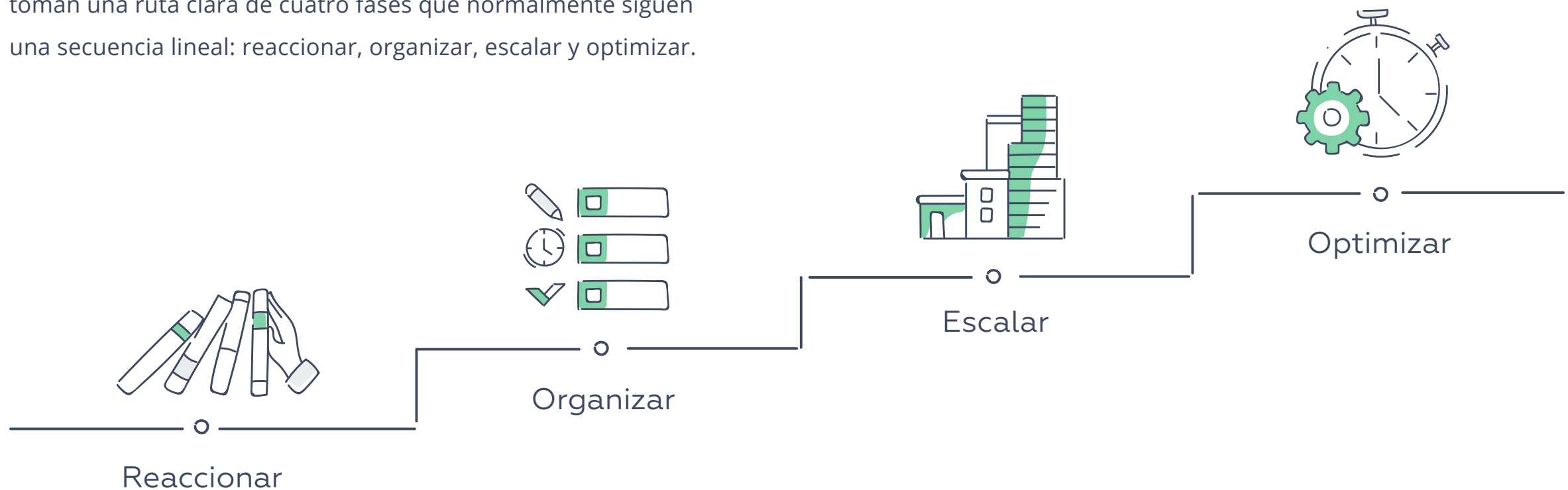
2
Desean aumentar
la visibilidad y el control
para gestionar su
trabajo de forma más
eficaz.



3
Se centran en crear
una cultura de
alto rendimiento.

A medida que profundizamos, surgen patrones claros que separan a los que prosperan de los que fracasan. Hemos pasado el último año recopilando y sintetizando nuestras conclusiones en lo que hemos denominado The Wrike Way, un modelo paso a paso para alcanzar la excelencia operativa.

Las empresas que son capaces de alcanzar la excelencia operativa toman una ruta clara de cuatro fases que normalmente siguen una secuencia lineal: reaccionar, organizar, escalar y optimizar.



Cada fase muestra las capacidades de la organización y cuenta con hitos clave que se deben cumplir antes de poder pasar a la fase siguiente. Las empresas de éxito están en constante movimiento, avanzan por cada una de las fases y, por lo tanto, trabajan para mejorar continuamente.

La energía que mueve a los equipos para avanzar

Avanzar de una fase a la siguiente es el resultado directo de una inversión deliberada en cuatro disciplinas fundamentales: planificación, procesos, colaboración y visibilidad.

Planificación

Conseguir que el personal y el trabajo más importante estén en sintonía

En la economía bajo demanda actual, las necesidades y los requisitos de los clientes cambian en tiempo real, igual que las necesidades de la empresa y las dinámicas competitivas. Los equipos tienen que poder ser capaces de modificar sus planes a medio camino contando con ciclos de planificación que sean más breves y ágiles. Los cambios deben comunicarse rápida y claramente a todos los miembros de los equipos de forma que estos estén integrados en el trabajo cotidiano.

Procesos

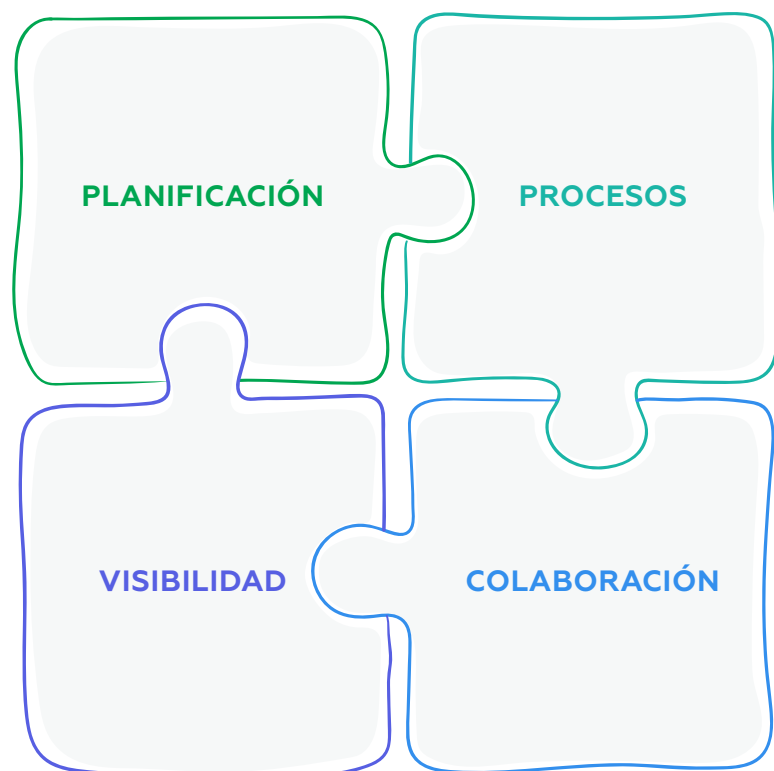
Avanzar más rápido con flujos de trabajo definidos y agilizados

Los procesos ya no son lineales o secuenciales, sino condicionales. Las condiciones cambian rápidamente y pueden demandar cambios radicales en los procesos a los que los equipos deben adaptarse a tiempo. Los mejores equipos gestionan, adaptan y mejoran activamente sus procesos para conseguir mejores resultados. Los directores de las principales empresas aprenden rápidamente a aprovechar la automatización con el fin de mejorar el resultado de sus equipos. Si se usa de forma eficaz, complementa a los trabajadores y puede ayudar a definir qué trabajo se realiza y cómo se hace.

Colaboración

Reduce las interrupciones gracias a una comunicación enfocada

Todo el mundo sabe que una buena colaboración es fundamental para seguir siendo competitivos. Para ello, es importante ser capaz de comunicar rápidamente los cambios de dirección y coordinar al equipo, de forma que la persona adecuada trabaje en la tarea necesaria en el momento adecuado.



Visibilidad

Toma decisiones mejor fundamentadas gracias a un acceso más amplio a los datos y los análisis

En un mundo de cambios, es esencial desarrollar un planteamiento que agilice el proceso de información, reacción y comunicación en el equipo. Disponer de la información necesaria a tiempo permite corregir el rumbo rápidamente. Aprovechar de forma eficaz la información ayuda a mejorar la previsibilidad durante la planificación y permite proporcionar una mejora continua de los procesos. Además, capacita a todos los miembros de la organización para identificar y actuar en las actividades con un mayor retorno de la inversión.

Invertir en estas cuatro disciplinas aumenta el nivel de toda la organización y ayuda a avanzar por cada una de las fases del camino hacia la excelencia.

Las cuatro fases de The Wrike Way

	REACCIONAR	ORGANIZAR	ESCALAR	OPTIMIZAR
Planificación	Las actividades, las solicitudes, los planes y las asignaciones de trabajo carecen de estructura y se gestionan de forma ad hoc y aislada.	Las solicitudes y los proyectos fundamentales se consolidan en un solo sistema compartido para que se puedan priorizar, asignar y planificar.	Todas las tareas se registran en el sistema y la carga de trabajo se equilibra entre todo el equipo durante la planificación y la asignación.	Las prioridades estratégicas preparan a los equipos y centran el trabajo. Las prácticas recomendadas compartidas mejoran la planificación. La precisión de la planificación mejora.
Procesos	La recepción Ad hoc, la planificación y la ejecución ad hoc, así como las funciones indefinidas provocan repeticiones del trabajo y un exceso de urgencias que atender.	Las funciones y los flujos de trabajo están claramente definidos y son transparentes, lo que aporta una mejor asignación de responsabilidades en el caso de los proyectos y las tareas fundamentales.	Los procesos agilizados, las plantillas y el flujo de aprobaciones permiten disfrutar de una mayor agilidad y un mejor rendimiento.	Los análisis y los datos estadísticos fomentan una mejora continua, más intervención e innovación.
Colaboración	Los equipos aislados, la información fundamental de proyectos y tareas, así como los acuerdos quedan perdidos en un mar de correos electrónicos, con reuniones improductivas con las que se intenta ponerse al día.	La comunicación del proyecto y las tareas se encuentra en un espacio de trabajo centralizado. Las reuniones están más centradas, con ideas, medidas y acuerdos registrados.	La colaboración se centra en definir objetivos y facilitar la toma de decisiones entre los ejecutivos y los equipos.	La colaboración se amplía para incluir a las partes interesadas clave, los clientes y los socios. El equipo o la organización adopta las prácticas recomendadas y es capaz de aprovechar la inteligencia colectiva eficazmente.
Visibilidad	Es complicado saber quién hace cada tarea, dónde se encuentran las demoras y los obstáculos, y cuál es el flujo de trabajo.	Los informes y los paneles básicos ofrecen información sobre el progreso y sacan a la luz los obstáculos.	Los informes personalizados y programados hacen que el equipo en general, los directivos, las partes interesadas clave y los clientes sigan el mismo ritmo.	Las vistas a nivel macro y micro del trabajo están conectadas. Las alertas proactivas desencadenan acciones.

REACCIONAR

Este es el punto en el que empiezan la mayoría de las organizaciones. Ad hoc y a la defensiva, hay poca visibilidad y pocos procesos establecidos, si es que llega a haberlos. El trabajo carece de estructura y normalmente se realiza por correo electrónico, hojas de cálculo u otros sistemas de gestión de proyectos ligeros.

La lista para alcanzar el éxito:

- ✓ **Planificación:** identifica y estandariza los procesos fundamentales para la recepción, ejecución y entrega del trabajo.
- ✓ **Proceso:** utiliza un sistema de gestión del trabajo en lugar del correo electrónico y las hojas de cálculo para colaborar y comunicar el estado en tiempo real.
- ✓ **Colaboración:** crea una guía de instrucciones para registrar las normas de varios equipos con el fin de colaborar eficazmente en los sistemas de gestión del trabajo.
- ✓ **Visibilidad:** establece criterios para el éxito y crea paneles e informes puntualmente para contar con más visibilidad en los aspectos más importantes del trabajo.



Caso de éxito

Cómo consiguió Stitch Fix pasar de la reacción a la organización



Eve Maidenberg

Directora de servicios creativos

Stitch Fix es un servicio de estilismo personal para hombres y mujeres que crece rápidamente y evoluciona con tus gustos, necesidades y estilo de vida. A medida que crecía el equipo, también lo hacía el número de herramientas y aplicaciones que se usaban.

“

Había una carencia de coherencia y transparencia en lo que sucedía en un proyecto concreto... No estábamos en una posición que nos permitiera escalar para poder gestionar el trabajo, los trabajadores y el flujo de trabajo.

— Eve Maidenberg, directora de servicios creativos

PLANIFICACIÓN:

El equipo de Stitch Fix utilizó Wrike para contar con un único sistema integrado que agilizará la entrega de proyectos y gestionará rápidamente la creciente carga de trabajo con un incremento de la plantilla moderado.

“ Hemos podido gestionar más porque disponemos de un sistema más sencillo. Hemos notado un incremento de la productividad y las preguntas sobre cuándo se tienen que finalizar los proyectos se han reducido. Hay tanta transparencia en general...”, afirma Maidenberg.

PROCESOS:

Al utilizar Wrike, el equipo ha podido obtener una sola vista compartida con la información del proyecto y las tareas, las cronologías, el historial de cambios y la colaboración.

“ Realmente ha cambiado nuestra forma de gestionar el trabajo. Básicamente nos hemos olvidado de las hojas de cálculo independientes porque el personal puede usar un panel para ver en lo que está trabajando el equipo”, afirma Maidenberg.

COLABORACIÓN:

Al dejar claros los objetivos y las instrucciones, todo el equipo ha podido trabajar de forma más eficaz.

“ Hemos creado una guía de incorporación bien detallada... En cuestión de 30-60 minutos puedo explicarle a alguien cómo usamos el sistema, cómo se registran los proyectos y qué espera el equipo. Los nuevos miembros del equipo pueden acceder a Wrike más rápido y trabajar con bastante facilidad”, reconoce Maidenberg. “Se trata de una herramienta relativamente intuitiva y el personal aprende a usarla con bastante rapidez”.

VISIBILIDAD:

Como todo está en el sistema de gestión del trabajo, cada integrante del equipo ha podido valorar el trabajo entrante y establecer mejor las prioridades.

“ No había forma de comprobar la utilización o la capacidad, ni de anticipar las necesidades de capacidad futuras para la carga de trabajo que entraba”, afirma Maidenberg.

Los miembros del equipo también utilizan los paneles personalizados para obtener una vista instantánea de sus prioridades y el estado del flujo de trabajo personalizado de cada elemento.

“ Para cada uno de ellos, ver lo que tienen que hacer y lo que se entrega durante la semana con claridad es tremendamente útil”, dice Maidenberg.

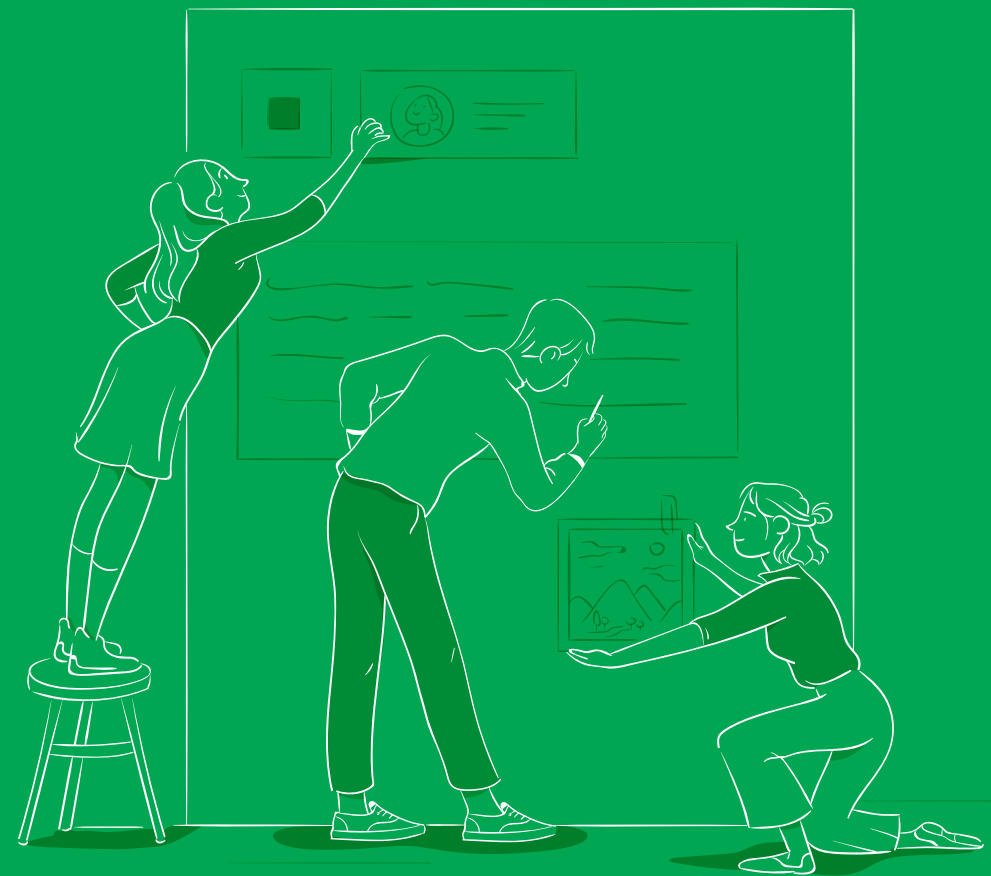
[Seguir leyendo la historia de Stitch Fix](#)

ORGANIZAR

En esta fase, las empresas adoptan una única fuente de datos para garantizar que nada se pierda y para ofrecer visibilidad a todas las personas implicadas. Los flujos de trabajo básicos están fijados y adaptados a los equipos, lo que les ayuda a asegurarse de que las funciones y las responsabilidades estén claramente definidas.

La lista para alcanzar el éxito:

- ✓ **Planificación:** mejora la productividad personal haciendo que los miembros del equipo prioricen y gestionen sus tareas concretas en el sistema de gestión del trabajo.
- ✓ **Proceso:** haz frente a los obstáculos, automatiza y agiliza los procesos para mejorar el rendimiento y la calidad.
- ✓ **Colaboración:** prioriza y equilibra los esfuerzos entendiendo la utilización y la disponibilidad de los recursos.
- ✓ **Visibilidad:** mejora y amplía los informes y los paneles para ofrecer visibilidad a los directivos, las partes interesadas clave y el equipo al completo.



Caso de éxito

Cómo Sotheby's pasó de organizar a escalar



Christina Anstett

Especialista en marketing directo de
Premier Sotheby's International Realty

El departamento de marketing de Premier Sotheby's International Realty utilizaba originalmente hojas de cálculo para asignar el trabajo a su equipo creativo. Aunque había pasado a la fase de la reacción gracias a la formalización de los procesos, su sistema de varias hojas de cálculo ocasionaba mucha confusión y malentendidos. No había forma de controlar el reparto de responsabilidades ni de gestionar las cargas de trabajo.

Christina Anstett, especialista en marketing directo de Premier Sotheby's International Realty, afirma que una de sus principales preocupaciones era que no tenían forma de ver los estados de trabajos activos ni proporcionar pruebas de los esfuerzos realizados cuando se cometían errores.

PLANIFICACIÓN:

Una de las primeras cosas que hizo el equipo fue practicar la priorización de su propio trabajo para que todos los miembros del equipo estuvieran sincronizados con lo que tenían que hacer.

“ Wrike hace posible llegar cada mañana y saber exactamente qué tienes que hacer durante la jornada, así como planificar la semana en consecuencia”, afirma Antstett.

PROCESOS:

Como su equipo de marketing recibe entre 20 y 50 solicitudes de agentes al día, han configurado Wrike para automatizar los procesos siempre que sea posible. Por ejemplo, las solicitudes asociadas se envían a través de formularios de Wufoo, que se integran con Zapier. Cuando se recibe una solicitud, Zapier envía una solicitud automatizada a Wrike, a continuación, se crea un trabajo y se asigna a las personas adecuadas.

COLABORACIÓN:

Al canalizar toda la comunicación en Wrike (que se usa como la única fuente de datos), el equipo de marketing ha podido disfrutar de una visibilidad completa de cada proyecto y saber cómo

se ha distribuido el trabajo. Esto ha reducido drásticamente los malentendidos y los errores, así como el tiempo perdido.

“ El principal cambio en nuestra organización es que ya no tenemos que buscar dónde se encuentra un proyecto, lo que nos ahorra gran cantidad de tiempo”, afirma Anstett.

VISIBILIDAD:

El equipo de marketing de Sotheby's utiliza Wrike para demostrar lo mucho que trabaja su departamento y justificar los resultados ante los directivos.

“ La mayor ventaja de Wrike es que, cuando trabajas con 900 personas diferentes y contratistas independientes, ser capaz de demostrar tu valor es fundamental”, dice Anstett. "Elaborar un informe y demostrar cuántos trabajos se han finalizado en su nombre durante un determinado periodo de tiempo es increíblemente útil para nosotros".

[Seguir leyendo la historia de Sotheby's](#)

ESCALAR

La fase para escalar trata de tomar los triunfos iniciales desarrollados en la fase de organización y ampliarlos para conseguir mejores resultados empresariales. Hay tres dimensiones en escalar.

1. Escalar el proceso en sí para abarcar más trabajo.
2. Escalar la colaboración en el equipo y, probablemente, también en la organización.
3. Escalar las integraciones de trabajo con otros sistemas.

En esta fase, la automatización gana importancia como una forma destacada de incrementar la velocidad y la calidad en forma de plantillas, flujos de trabajo personalizados y asignación inteligente. Las personas y los equipos mejoran sus resultados acabando con el aislamiento interno, asignando todo el trabajo a través de un sistema centralizado e identificando las oportunidades de conseguir beneficios para aumentar la eficacia.

La lista para alcanzar el éxito:

- ✓ **Planificación:** prioriza y planifica proyectos con antelación coordinando los recursos, los plazos y el presupuesto para una repercusión máxima.
- ✓ **Proceso:** compara constantemente el rendimiento con los objetivos y mejora tus procesos de trabajo con el fin de aumentar la productividad, la calidad, la innovación, la satisfacción de los clientes y otros resultados de rendimiento definidos.
- ✓ **Colaboración:** crea una inteligencia colectiva captando y compartiendo información, prácticas recomendadas y revisiones tras la finalización de los proyectos desde tu sistema de gestión del trabajo.
- ✓ **Visibilidad:** conecta de forma proactiva tu sistema de gestión del trabajo con los objetivos más generales y el trabajo necesario para conseguirlos.

Caso de éxito

Cómo Gwynnie Bee pasó de la fase de escalar a optimizar



Phillip Hoffman

Director de programas senior



Betty Kang

Directora de programas

Gwynnie Bee es un servicio de alquiler de ropa personalizada que ofrece la mayor colección de ropa de tallas grandes en Internet.

Con una rápida expansión y la adquisición de un nuevo centro de distribución, Philip Hoffman se incorporó para ayudar a gestionar el programa de proyectos y procesos para el nuevo centro de distribución, así como los proyectos interdisciplinarios de la empresa.

PLANIFICACIÓN:

Dejando las hojas de Excel atrás, una herramienta que la empresa había estado utilizando anteriormente, Hoffman adoptó Wrike y puso en marcha el cronograma para gestionar cuidadosamente las dependencias y supervisar el estado de los proyectos.

“ Fue fundamental en nuestro caso. Queríamos tener consistencia en la manera de visualizar la planificación de los proyectos y la forma en la que pensamos en ello”, afirma Hoffman.

PROCESOS:

Se aplicaron las dependencias y las alertas para ayudar al equipo desarrollar las entregas a tiempo y sin salirse del programa.

Betty Kang, directora de programas, encontró rápidamente su valor.

“ La vista de dependencias es muy importante para nosotros a la hora de lanzar nuestro proyectos, porque nos permite saber qué elemento se ha convertido en un obstáculo y qué fases deben ir antes que otras. Además, el propietario de la tarea puede saber lo importante que es su tarea...”, afirma Kang.

COLABORACIÓN:

Hemos eliminado prácticamente el uso del correo electrónico y hemos puesto toda la información en Wrike para una máxima visibilidad.

“ Utilizamos Wrike en lugar del correo electrónico para alcanzar acuerdos y, además, para registrar todo el historial”, afirma Kang. “Creo que es muy útil para este equipo poder ver la magnitud y la repercusión de su trabajo”.

VISIBILIDAD:

Wrike hace posible que todo el personal de Gwynnie Bee mida el progreso y se asegure de que se avanza.

“ Nos ha aportado una guía paso a paso que seguir para estar todos en sintonía”, afirma Hoffman. Además, la capacidad de Wrike de ofrecer transparencia para las partes interesadas y priorizar las tareas ayuda a los directivos a crear informes sobre los niveles de productividad.

[Seguir leyendo la historia de Gwynnie Bee](#)

OPTIMIZAR

En el punto máximo de madurez, la ejecución se convierte en una ventaja competitiva. La organización funciona como una máquina bien engrasada con prioridades alineadas, objetivos estratégicos definidos, informes y alertas proactivos, así como ciclos de mejora continua. Los equipos aumentan todavía más su éxito mediante la conexión de sistemas externos con la única fuente de datos.

La lista para alcanzar el éxito:

- ✓ **Planificación:** las prioridades estratégicas preparan a los equipos y centran el trabajo en toda la organización.
- ✓ **Proceso:** los flujos de trabajo y los procesos integrales están correctamente definidos, medidos y se mejoran continuamente.
- ✓ **Colaboración:** la colaboración se amplía para incluir a los equipos, las partes interesadas, los clientes y los socios.
- ✓ **Visibilidad:** las vistas compartidas a niveles macro y micro del trabajo están conectadas. Las alertas proactivas desencadenan acciones.



Caso de éxito

Cómo Airbnb crea y mantiene la excelencia operativa en la fase de optimización



Hoon Kim

Director de producción creativa

Airbnb es una de las empresas más innovadoras el mundo. Son los creadores de una plataforma revolucionaria que permite a los visitantes vivir y alojarse como un local, acogidos por expertos apasionados que quieren compartir su cultura y su comunidad.

Hace poco Airbnb estaba a punto de lanzar su innovador servicio Experiences, una extensión de la revolucionaria plataforma de viajes Airbnb. Tras el lanzamiento inicial de Experiences, su director general Brian Chesky quería cuadruplicar la producción en las 12 ciudades principales.

Al director de producción creativa, Hoon Kim, se le asignó la tarea de agilizar un proceso para poder crear miles de activos, entre los que se incluían fotografías, vídeos y carteles digitales e impresos.

PLANIFICACIÓN:

El equipo de dirección de Airbnb utiliza Wrike para supervisar el proceso de producción con el fin de identificar aquello que les ralentiza e inconsistencias entre regiones.

“ Al disponer de una visibilidad y una transparencia integral, podemos tomar mejores decisiones. Podemos saber si algo se está demorando demasiado o si tenemos más revisiones en curso de la cuenta y debemos ser más eficaces, y podemos ver la calidad general”, afirma Kim.

PROCESOS:

La flexibilidad de Wrike ha permitido a Kim personalizar el espacio de trabajo de su equipo para centrarse únicamente en las tareas relevantes y prioritarias, en lugar de en todo un proyecto enorme.

“ Realmente ayuda cuando buscas información para agilizar en qué dirección debes mirar y, a continuación, con quién debes comunicarte”, reconoce Kim. “Hace que las 800 listas de tareas sean más manejables al permitirte centrarte en partes más pequeñas”.

COLABORACIÓN:

Todos los equipos utilizan los paneles y los informes para controlar el estado y avisar a los miembros del equipo de la transferencia de trabajos.

“ Los paneles y los informes han eliminado cantidad de correos y reuniones para tratar el estado de los proyectos. Ahora el personal puede consultar su panel y saber en qué estado está cada cosa, para después emplear su tiempo de forma más eficaz. La principal ventaja de Wrike ha sido el dar lugar a una comunicación menos frívola”, afirma Kim.

“ Si antes el personal dedicaba mucho tiempo a intentar buscar información, con Wrike, ahora es más autosuficiente y busca dicha información por sí mismo. Eso nos permite ahorrar mucho tiempo”.

VISIBILIDAD:

Los equipos interdisciplinarios de Experiences de Airbnb colaboran más rápidamente manteniendo la comunicación y la evolución de las ideas dentro de Wrike siempre que es posible.

“ Estos equipos estaban en sus propios mundos, tratando de descifrarlo por ellos mismos. Mientras que ahora, con Wrike, pueden confiar en sus compañeros de equipo. Pueden @mencionar a sus compañeros para que les respondan preguntas rápidamente”.

[Seguir leyendo la historia de Airbnb](#)

La excelencia operativa no es el destino, es el camino

La excelencia no es un logro que consigues una vez y del que luego disfrutas para siempre. Es una actitud que hay que mantener.

Las empresas más innovadoras del mundo saben que crear una cultura de excelencia, que consiga que cada empleado vea el valor de su trabajo y cómo afecta al cliente, es el diferenciador definitivo y puede darles una buena ventaja con respecto a sus competidores. Se trata de un proceso continuo y precisa del compromiso de toda la organización.

The Wrike Way desglosa las acciones concretas que las organizaciones deben realizar para crear esta cultura de excelencia. Como demuestran estos ejemplos, se puede empezar con un solo equipo o incluso con personas determinadas, pero lo debe adoptar la organización entera. Esto se puede conseguir básicamente por medio del patrocinio ejecutivo. Las ventajas personales y organizativas de la excelencia, tanto cualitativas como cuantitativas, se tienen que entender y apreciar en conjunto para conseguir su

aceptación. Los que se embarcan en el camino hacia la excelencia deben hacerlo con interés.

Te animamos a que sigas The Wrike Way e inicies tu viaje hacia la excelencia operativa con Wrike. Estamos aquí para acompañarte en el viaje; en nosotros confían más de 15.000 empresas y jefes de equipos. ¿Preparado para empezar? Inicia una prueba gratuita de Wrike hoy mismo.

Empezar *gratis*



COMPARTIR

