

TRABAJANDO EN EL MUELLE DE LA BAHÍA, AHORRANDO TIEMPO LA TECNOLOGÍA BLACKBERRY MEJORA LA CALIDAD DE VIDA DE LOS ESTIBADORES DE SESTIBALSA



Algeciras es el puerto de contenedores más importante de España y el sexto más grande de Europa. Es un paso obligado en la ruta que se extiende desde el Atlántico al Mediterráneo para llegar al Extremo Oriente. Algeciras, que yace en el cruce de las más importantes rutas marítimas que atraviesan el canal de Suez, sirve como puente natural entre África y Europa.

De acuerdo con la ley española, la carga y descarga de buques comerciales se debe llevar a cabo por una organización estatal distinta en cada puerto del país. En el caso de Algeciras, la empresa que asume esta responsabilidad es Sestibalsa, que pertenece en un 51% al Estado. Los 1.800 estibadores que trabajan en Sestibalsa se ocupan de la carga y descarga de las mercancías en el puerto provenientes de un gran número de importantes empresas operadoras de contenedores como es el caso de Maersk Sealand, Marítima del Estrecho y Contrataciones Paublete. No es de sorprender que los empleados de Sestibalsa tengan un ritmo de trabajo no sólo agitado sino también agotador.

EL RETO

Ni Sestibalsa ni los operadores de contenedores pueden estar seguros de la cantidad de trabajo que implica cada turno hasta poco antes de que los estibadores empiecen a trabajar. Hasta hace sólo un año los estibadores se veían obligados a desplazarse hasta el puerto dos veces al día, sin ninguna garantía de que fueran necesitados para alguno de los turnos. Esta situación no sólo ocasionaba frustraciones para los empleados que se quedaban sin trabajo, sino que la entrada y salida masiva de los trabajadores generaba también importantes atascos de tránsito alrededor del puerto.

El departamento de informática de Sestibalsa sabía que tenían que implementar un sistema alternativo para avisar a los estibadores de la distribución diaria de tareas, por lo que decidieron aprovecharse de las nuevas tecnologías de comunicación que existen en el mercado. Tal y como lo explica David Viñas, responsable de IT de Sestibalsa, "desde el principio fuimos conscientes de que la solución tenía que ser un sistema de envío masivo de correo electrónico basado en tecnologías 'push' que nos permitiese generar, en un corto periodo de tiempo, mensajes personalizados dirigidos a cada uno de los estibadores".

Asimismo, la empresa requería de un sistema a través del cual los operadores de contenedores del puerto pudiesen introducir toda la información necesaria para determinar la distribución de tareas de sus estibadores.

"Queríamos no sólo avisar a los trabajadores si tenían que venir o no al puerto, sino también proporcionarles información sobre la terminal a la que debían acudir y la maquinaria que debían utilizar para cada tarea".

Se consideró una amplia gama de diversas alternativas, ya que Sestibalsa sabía que en circunstancias similares otras organizaciones habían intentado implementar un sistema de información basado en telefonía, como un centro de llamadas al cual los estibadores podían contactar para saber los turnos en los que tenían que trabajar. En este caso, se requería de un gran número de personas que atendieran un enorme número de llamadas media hora antes de cada turno, sin embargo, una vez que la distribución de tareas se hubiera comunicado, los empleados del centro de llamadas no tendrían nada más que hacer hasta poco antes de empezar el siguiente turno. Hubiese resultado una opción costosa y poco efectiva. Sestibalsa requería de una solución distinta.

Otra alternativa que se consideró fue anunciar la distribución de tareas a través de Internet. La desventaja de esta solución era que los trabajadores hubieran tenido que contratar acceso a Internet, además de requerir de unos conocimientos más sofisticados, algo que no era factible.

Dado que tradicionalmente los estibadores no habían tenido que manejar recursos de informática en su trabajo, al equipo directivo le preocupaba el hecho de que fuera complicado adoptar una solución de este tipo.

"Aunque esta situación está cambiando, todavía existe un gran número de estibadores que no están familiarizados con las últimas soluciones tecnológicas", agrega David Viñas, responsable de informática de Sestibalsa. "Sentíamos que una solución basada en Internet no encajaba enteramente con nuestros requisitos. Buscábamos algo más sencillo".

BENEFICIOS

FACILIDADE DE IMPLANTACION Y DE USO

MEJORA LA CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS

REDUCIENDO TRASLADOS INECESARIOS

DESDE Y HACIA EL PUERTO

MEJORA LA EFICIENCIA

"Nuestro objetivo principal con este proyecto era mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y no cabe duda de que esto se ha conseguido. No es ninguna coincidencia que también hayamos visto un incremento en eficiencia desde que implantamos el nuevo sistema. Los beneficios se notan tanto en la empresa como en nuestros empleados."

David Viñas
responsable de IT de Sestibalsa

LA SOLUCIÓN

Pronto se presentó una solución ideal. Sestibalsa optó por introducir un sistema basado en BlackBerry, algo que les había planteado su proveedor de telecomunicaciones móviles, Telefónica Móviles de España. Esta solución se basaba en la implementación de dispositivos BlackBerry entre su equipo de trabajadores.

"Cuando nos presentaron la plataforma BlackBerry, ésta contaba con diversas aplicaciones que nos permitían comunicarnos con nuestros empleados, por lo que nos dimos cuenta de inmediato que aquella era la solución que mejor se adaptaba a nuestras necesidades", explica Viñas.

A Sestibalsa le ofrecieron dos dispositivos existentes en el mercado y después de valorar ambos, eligieron la solución BlackBerry por la facilidad de uso en su teclado QWERTY y, muy especialmente, por su robustez.

"Dado el perfil del usuario necesitábamos un dispositivo que fuera capaz de soportar movimientos constantes, esfuerzos físicos frecuentes y operación de maquinaria pesada, como contenedores, grúas y camiones. No es de sorprender que bajo estas circunstancias, los dispositivos sufran golpes y caídas frecuentes. No obstante, en nuestra experiencia, la cubierta protectora de los dispositivos BlackBerry los hace resistente a caídas de hasta dos metros," dice Viñas. "Pero, además, lo mejor de estos dispositivos es que son sumamente fáciles de usar, ya que el mensaje se envía al usuario y éste sólo lo tiene que abrir y leer, es así de sencillo".

Sestibalsa implementó el servicio de BlackBerry Movistar Empresas (BlackBerry® Enterprise Server), integrándolo con una aplicación desarrollada internamente, que se conecta a una base de datos que, a su vez, se sincroniza con un directorio donde se guardan los datos de contacto de cada estibador.

"La inversión inicial para implantar el sistema fue mínima", explica Viñas.

LOS BENEFICIOS

La elección de adoptar esta aplicación se dejó enteramente en manos de cada estibador, ya que para consultar la lista diaria de tareas, los trabajadores tendrían que asumir la cuota mensual de alquiler del dispositivo. Sin embargo, Sestibalsa estaba convencido de que pronto los empleados se darían cuenta de los beneficios, cuando ya no tuvieran que trasladarse hasta el puerto para descubrir que sus nombres no figuraban en la lista de ese turno.

A pesar de una aceptación inicial algo cautelosa, la nueva solución se ha visto adoptada de una manera entusiasta por los estibadores de Sestibalsa. La sencillez en el uso del dispositivo y la experiencia contada de boca a boca por parte de los compañeros que ya lo están usando, sigue convenciendo a los empleados que inicialmente eran reacios a probar la nueva solución.

"Cuando informamos a los estibadores sobre esta nueva solución a principios de 2005, sólo 120 empleados pidieron el dispositivo BlackBerry. Ahora, en poco más de 12 meses, esta cifra se ha multiplicado por más del 300%, de manera que 400 de nuestros empleados ya se han apuntado para usar el dispositivo".

Entre las muchas ventajas aportadas por la nueva solución, David Viñas destaca como una de las más importantes la mejora en la calidad de vida de los estibadores. "Algunos de nuestros empleados viven a más de 40 kilómetros del puerto. Así que es totalmente comprensible su frustración al venir hasta aquí sólo para descubrir que no había trabajo para ellos ese día. Ahora sólo se desplazan hasta aquí cuando saben que van a trabajar, y lo que es más, con la plataforma BlackBerry podemos dirigirles a la terminal de contenedores a la que deben acudir y la maquinaria que deben usar para cada trabajo".

Otro beneficio adicional para los estibadores es que pueden usar sus dispositivos BlackBerry para pedir vacaciones y permisos especiales de ausencias. En tiempos anteriores a la solución BlackBerry, los estibadores tenían que acudir personalmente hasta las oficinas de Sestibalsa para hacer solicitudes de este tipo.

Como Viñas lo resume, "nuestro objetivo principal con este proyecto era mejorar la calidad de vida de nuestros empleados y no cabe duda de que esto se ha conseguido. No es ninguna coincidencia que también hayamos visto un incremento en eficiencia desde que implantamos el nuevo sistema. Los beneficios se notan tanto en la empresa como en nuestros empleados."

www.blackberry.com/go/success

**BLACKBERRY CASE STUDY
SESTIBALSA**

 **BlackBerry®**