



Gestión del Conocimiento, pilar fundamental para la administración del tiempo

Cuando hablamos de programas de mejora de la gestión del tiempo dentro del marco del e-Business, de inmediato nos viene a la mente una serie de conceptos como Gestión de Calidad Total, Just in Time, CRM, ERP. Estos programas brindan fidelidad a la hora de organizar para obtener objetivos claros con metas posibles de cumplir.

Las personas que han tenido la oportunidad de implementar alguno de estos programas, pueden apreciar los beneficios de estas herramientas que se ofrecen en las empresas que trabajan a través del e-Business. No debería resultar extraño que en la década anterior las empresas hayan invertido millones de dólares en este tipo de programas.

Sin embargo la mayoría no han podido consolidar este tipo de programas, lo que indica que la puesta en práctica no les ha resultado fácil. Esto se ha debido a que no todas las empresas virtuales fallan en su estrategia sino en la implementación de la misma.

Para trabajar dentro del marco del e-Business, es necesario implementar un esquema de automatización de las tareas e incluso Gestionar el Conocimiento de las personas involucradas en la misma para establecer una estrategia que les permita optimizar su labor a partir de la administración de sus tiempos.

Gestionar el Conocimiento permite que todas las personas involucradas en el proyecto tengan la posibilidad de liderar su espacio de trabajo, compartiendo con el resto de los integrantes todas las herramientas que este posea para mejorar la performance del proyecto en su totalidad. El saber delegar, la posibilidad de compartir una tarea con otras personas, estar al tanto de la información, todo dentro de un mismo espacio.

Observemos los siguientes puntos que resultan críticos y que merecen la pena analizar para alcanzar la mejora en la Gestión del tiempo en las empresas virtuales:

1.-Knowledge Manager – Experto en Información

KM se puede aplicar en las empresas virtuales en forma muy sencilla. Una forma es convertir el conocimiento tácito en explícito. Esto lo puede lograr entendiendo en qué forma aplica el conocimiento el experto.

El conocimiento se basa en información y ésta se basa en datos. En orden de lo anterior, lo primero que deberá generar son sus datos. Una vez que tiene los datos, deberá ordenarlos, clasificarlos y analizarlos, para obtener información de ellos. Finalmente deberá conocer el proceso o procedimiento por medio del cual usa esta información para que toda la organización pueda realizar las tareas asignadas. Todo el proceso, deberá estar apoyado una Base de Conocimiento.

El KM no brinda una tarea estática, la misma es continua. Cada determinado periodo de tiempo, deberá revisar la Base para ver si está actualizada. El trabajo del KM presenta los siguientes beneficios:

- Permite al personal con menor experiencia, realizar labores que antes estaban reservadas para personas con experiencia de varios años.
- Por ende los colaboradores con más experiencia pueden estar mejorando los procesos y haciendo más productiva a la empresa.
- En caso de reubicaciones o renuncias de colaboradores, la sustitución es más sencilla.



- Si tiene varias sucursales, puede intercambiar información en tiempo real.

2.- Gestionar el conocimiento para que la visión y la estrategia de la empresa sea entendida por todos sus integrantes:

La práctica indica que la comprensión de la importancia de incrementar la participación a todos los niveles de la empresa ha hecho que sus logros sean consensuados al compartir los objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo.

Compartir la visión y la estrategia resulta indispensable ya que cada integrante se une con un fin común. El compartir información, herramientas, planes a futuro agiliza en todo sentido el sostén de la estrategia conjunta. Este compartir se realiza a través de la Base de Conocimiento. La Base del Conocimiento es un espacio donde cada uno de los integrantes de la empresa vuelca y obtiene información para la agilización de sus tareas.

Crear la Base de Conocimiento nos permite:

- Incrementar las herramientas propias y las de los demás.
- Compartir tareas e información con todo el equipo en tiempo real.
- Brindar a los clientes una atención personalizada, no dependiendo de ser atendido por la persona que está al tanto de su proyecto.
- Delegar tareas y monitorear su progreso en forma constante.

Cuando una empresa de e-Business trabaja a partir de la Gestión del Conocimiento la información no es fragmentada, todos actúan según la interpretación de una sola visión y misión a cumplir. Al compartir toda dicha visión y misión, se logra una actuación sinérgica entre los distintos equipos y departamentos, lo cual integra esfuerzos y estos se convierten en acumulativos.

Esta herramienta estimula la motivación ya que todos alcanzan sus objetivos en tiempo y forma y contribuyen al éxito por igual. De la misma manera esta empresa podrá responder de mejor manera a los cambios del entorno, facilitando el proceso de atención siempre tan buscado.

3.- Alcanzar objetivos estratégicos.

Alcanzar objetivos en un período determinado es posible cuando toda la información está a la mano y se relaciona con cada uno de los integrantes de los equipos. Los líderes de los equipos podrán entonces disponerse a proyectar y no a instruir o guiar en forma permanente a sus seguidores.

Contar con una Base de Conocimiento resulta fundamental para tener una relación clara entre los planes operativos del día a día y la visión a largo plazo de la organización.

4.- La Base de Conocimiento y la medición de resultados

Los sistemas de medición deben ser adecuados en cuanto al Tiempo y la Exactitud.

Si hablamos de tiempo estos sistemas deben responder en forma rápida a los cambios del entorno y deben proporcionar información en el justo momento.

En el caso de la exactitud, los sistemas de medición deben ser relevantes en cuanto a la calidad de la información que se proporciona en la Base del Conocimiento. Cuanta mayor exactitud mayor inversión en recursos. Un estado ideal para equilibrar los tiempos de cada integrante y el logro de objetivos comunes.

Un punto fundamental es la relación que debe existir entre la gestión de los resultados y la vinculación con las finanzas. La práctica indica que si todos podemos tener acceso a la gestión a



través del Conocimiento, también podremos involucrarnos con el sistema financiero que apuntala la gestión organizacional.

Ha sido plenamente demostrado que la falta de motivación e innovación de los integrantes de una empresa tanto virtual como tradicional, provoca fracasos con mayor rapidez ya que no existe vinculación entre la gestión y su rendimiento final.

5.- Apoyo al proceso de Gestión del Conocimiento.

El compromiso debe surgir de los más altos niveles hacia los más bajos. Este cambio también nos indica que el organigrama organizacional está dispuesto a efectuar modificaciones sustanciales para su puesta en marcha.

Las empresas más horizontales obtienen mayores rendimientos ya que gestionan a través de la proactividad volcada hacia el cliente. Cambian el compromiso de los empleados con los procesos para que tomen un papel activo en la mejora continua.

Por supuesto que entendemos que estos cambios no se logran de un día para el otro, pero la puesta en marcha se alcanza con un importante apoyo de la dirección.

Es tarea de los directivos proyectar, planificar y también brindarle importancia a los cambios para asegurar que todos los niveles de la organización hagan eco a los beneficios que se obtendrán.

Estos beneficios serán tangibles e intangibles. No estamos indicando que la empresa deba hoy compartir ganancias con sus equipos. Sí, los beneficios que la mejora continua les brinda a todos en general y no a algunos en particular.

6.- La Tecnología y la Base del Conocimiento

El Área Tecnológica de la empresa es fundamental. Esta aportará el sostén del crecimiento de cada equipo.

Para obtener una base de conocimiento no es necesario invertir mucho dinero, hay en Internet un montón de alternativas posibles e incluso gratuitas. Existen los Foros de Discusión, las Intranet o un sitio organizado especialmente para compartir, brindar y obtener información.

Lo importante es tener en cuenta la organización de este espacio para que todos y en forma permanente puedan acceder y encontrar sin dilación la información requerida.

Esta información permite contar con un apoyo y seguimiento detallado de los procesos, costos y relaciones con los clientes. Incluso se la utiliza para compartir conocimiento en herramientas y noticias generales o de último momento ante cambios que puedan surgir dentro de una reunión de equipo o directorio.

Al aplicar la **Base del Conocimiento** en las organizaciones virtuales, los tiempos normales de trabajo actual, se reducen casi al 60%. Tiempos que podremos utilizar para proyectar nuevas alternativas, compartir con la familia o yendo a un gimnasio que seguramente le brindará el oxígeno suficiente como para ingresar en un nuevo día laboral con todas las energías a flor de piel.