



[Ramon Bardolet](#) Consultor independiente en el sector de las TIC y las nuevas tecnologías
Fundador y Director de Nicomon Complete Business Solutions Ltd. LR
España N°7

Edición tras edición Ramón Bardolet nos incita a reflexionar, esta vez acerca de las metodologías, procesos y herramientas con que trabajamos en cada una de nuestras empresas y la importancia no sólo de tenerlas implantadas, sino también examinarlas de forma periódica.

La semana pasada completamos el proceso de implementación de una nueva aplicación para una de las empresas del grupo Virgin de Sir Richard Branson.

Era una tarde soleada en la sexta planta del 99 de Kensington High Street en Londres -donde se ubica The Roof Gardens, el mayor jardín de azotea de Europa con 6000m², club privado y restaurante- y, tras la presentación oficial, una succulenta barbacoa en el Spanish Garden con sabor de la Alhambra.

Han sido varios meses de análisis, desarrollo y pruebas; ha habido reuniones presentaciones, sesiones H-O-T (Hands-On-Training) y cambios -¡oh, dichosos cambios!-, pero el resultado final y la reacción del cliente nos hacen sentir satisfechos.

La aplicación viene acompañada de documentación que incluye el manual, un módulo de auto-aprendizaje, una sección de ayuda y el documento POE (Procedimiento Operativo Estándar) que cubre la rutina a seguir para el buen funcionamiento de la aplicación. Son tareas simples como asegurarse de que los *tablet PCs* (ordenadores portátiles ligeros de pantalla táctil) tienen las baterías cargadas y pueden conectarse a Internet. Sin entrar en muchos detalles, en este punto debo explicar que un componente de la aplicación se utiliza los viernes y sábados noche para gestionar el acceso al club. A este componente se accede a través de *tablet PCs* situados en la recepción del edificio y requiere acceso a Internet para inicializarse (luego, durante la noche, si se interrumpe la conexión a Internet, el sistema funciona en modo *offline* y en cuanto se reestablece la conexión se autosincroniza con el servidor).

Se trata "simplemente" de crear un entorno de trabajo que favorezca el intercambio de conocimiento, en el espacio mental, social, físico y virtual.

Pues bien, un elemento que se nos pasó por alto al preparar el POE fue la recepcionista. Me explico: ya habíamos terminado la barbacoa y estábamos tomando los cafés cuando me avisan de recepción que había un problema, los *tablet PCs* no se conectaban a la red inalámbrica -¡¿pero si lo habíamos comprobado al mediodía?!-. Bajamos a recepción y enseguida descubrimos la causa: al parecer, cada viernes antes de irse, la recepcionista desconecta el enchufe al que está conectado el punto de acceso inalámbrico. ¿Y por qué hasta ahora no se había producido esta situación durante los distintos

tests

que hemos hecho? Pues, porque cuando estábamos allí para hacer las pruebas, la recepcionista no apagaba el enchufe por si nos hacía falta.

Cabe decir que allí mismo accedí a la documentación y añadí una nota pertinente en el documento POE.

La reflexión que quería hacer con esta anécdota es que en los procesos diarios de cualquier organización se genera experiencia y conocimiento, y, aunque todo el mundo está de acuerdo en el potencial valor inherente que representa este conocimiento, todavía son muchas las empresas que no lo materializan, a menudo por falta de procesos que permitan gestionarlo.

Esta semana hemos revisado los procesos internos en Nicomon, no sólo los aspectos prácticos sino también la teoría. Después de diez años y numerosos proyectos, el activo intangible de la empresa es considerable, pero precisamente por este motivo resulta esencial identificar y gestionar adecuadamente este capital.

A veces somos nosotros mismos los que complicamos demasiado las cosas con metodologías y aplicaciones informáticas que distraen del objetivo final: to harness the knowledge ~ sacar provecho del conocimiento.

Los profesionales que trabajamos en el sector de la formación estamos tan metidos en el tema

de la gestión del conocimiento que es bueno hacer una pausa, reunir al equipo y, de manera informal, reflexionar sobre estos conceptos que "vendemos" a nuestros clientes, en este caso el conocimiento -quién lo posee, dónde reside, cómo se transmite y qué procesos están implicados, cómo se almacena y, por supuesto, cómo gestionarlo-. Necesitamos hacer inventario y asesorar si tanto la metodología como la tecnología que utilizamos están al día y optimizadas para la adquisición, retención, almacenamiento, distribución y uso del conocimiento dentro y fuera de la organización.

Por otra parte, a veces somos nosotros mismos los que complicamos demasiado las cosas con metodologías y aplicaciones informáticas que distraen del objetivo final: *to harness the knowledge* ~ sacar provecho del conocimiento.

Se trata "simplemente" de crear un entorno de trabajo que favorezca el intercambio de conocimiento, en el espacio mental, social, físico y virtual.

En los últimos años el espacio virtual, con su base tecnológica y sus herramientas sociales y de colaboración, ha ido cobrando mayor importancia y para muchas organizaciones es el entorno principal de intercambio, no sólo por el tipo de servicios que estas organizaciones ofrecen, sino también por el perfil de gran parte de sus nuevos empleados -la tan discutida generación Y-.

Metodologías y herramientas las hay de todos los colores y para todos los gustos, y las más adecuadas dependerán de la cultura de la empresa, pero lo importante es implementarlas lo antes posible o, si ya lo están, revisarlas periódicamente.