OpenTec LEARNING

OpenTec fue fundada en 1973, en México. Sus áreas de especialidad son *e-Learning* y desarrollo de talento, soluciones de TI, CRM y mesas de ayuda.
www.opentec.com

Carl Rianhard es Presidente de OpenTec. Es Maestro en Administración de Empresas por la Universidad de Harvard.

Conocimiento: factor de éxito

En la actualidad, uno de los mayores retos para la Alta Dirección de las empresas es entender el impacto del conocimiento en materia de productividad, y dimensionar —en contrapunto— los daños que se producen cuando dicho conocimiento no se genera, no se documenta, no se actualiza, o no se convierte en conductas y en un mejor desempeño.

Más grave resulta el perjuicio si tomamos en cuenta que el mundo se mueve cada vez a mayor velocidad y el conocimiento está al alcance de todos, lo que significa que mientras unos *se duermen en sus laureles* otros pueden estar mejorando servicios o metodologías, inventando productos y creando procesos que les permitan abrirse paso y posicionarse en el mercado. Frente a esta realidad, los empresarios y directivos que tengan sed de conocimiento, lo consideren un activo fundamental y lo privilegien de manera continua, podrán desarrollar y proyectar el talento que tienen en sus filas, lo que necesariamente se traducirá en mejores prácticas y en despliegues de innovación que conduzcan a la excelencia y a resultados extraordinarios para la empresa.

En ese sentido, quienes llevan la batuta en la organización tienen la responsabilidad de garantizar que el conocimiento sea el adecuado, que se produzca, imparta y renueve puntualmente, y que los colaboradores lo asimilen y lo lleven a la práctica correctamente. También deben implementar canales que permitan su adecuada transmisión sobre bases tecnológicas sólidas, además de establecer esquemas de evaluación y certificación que permitan validar el conocimiento, subsanar errores, premiar los logros e impulsar el desarrollo de las personas y, por ende, de la empresa.

Al respecto, la detección de necesidades reales de capacitación, la definición adecuada de programas y cursos —derivados de una estrategia de formación clara alineada a las metas de negocio— y la transferencia puntual de la información realmente requerida en la empresa, cobran una relevancia increíble para la supervivencia y proyección de las compañías con miras a triunfar en un mercado caracterizado por una competencia

voraz en la que el conocimiento, así como el ingenio y la asertividad con que se aplique en la práctica, pueden marcar la diferencia.

Un aspecto muy importante para que los procesos relacionados con el conocimiento en la empresa sean realmente efectivos y detonen un desempeño superior, radica antes que nada en establecer estrategias para identificar el conocimiento útil y oportuno que permita eficientar funciones y tareas para alcanzar los objetivos planteados, lo que repercutirá en indicadores concretos que revelen una mayor productividad (ver tabla en la siguiente página).

Paralelamente, se deben desarrollar en la empresa esquemas que aseguren que los colaboradores aprecien el valor del conocimiento, entiendan la envergadura de poseerlo y sean conscientes de su fuerza transformadora en la práctica y de la importancia de ser proactivos a lo largo del proceso para poder innovar, además de comprender la relevancia de actualizarse continuamente.

Sin duda, el proceso formativo da frutos sólo cuando la gente dimensiona lo anterior y se convence de que para desarrollarse y hacer crecer a su compañía es indispensable comprometerse con el aprendizaje y hacerlo suyo, apropiarse todo el conocimiento a su alcance y aplicarlo con ingenio, destreza y efectividad, además de imprimir un alto grado de compromiso y responsabilidad en materia de autogestión, ya que a final de cuentas el proceso está en sus manos y cada quien puede traspasar las fronteras que se proponga.

El aprendizaje a distancia y las universidades virtuales corporativas se han convertido en vehículos idóneos para que el conocimiento esté disponible y llegue a quien lo necesite en el momento presente, permitiendo además a cada persona emprender el camino hacia el progreso, a su ritmo y en los tiempos que le convengan, siempre y cuando su desempeño laboral sea sobresaliente.

Conocimiento aplicado a:	Objetivo	Indicador de resultados
Inducción	Reducir tiempo	De 12 meses a 3 meses
Ventas	Incrementar el *ticket* en *retail*	De 800 pesos a 1,300 pesos por venta
Retención	Reducir abandono de clientes	De 24% a 9% por año
Calidad	Certificar al personal	De 28% a 66% certificados
Mermas	Disminuir errores en producción	De 1.5 % a 0.6%

En ese contexto, no podemos eludir la revolución digital que prevalece en nuestros tiempos, mediante la cual la tecnología se ha vuelto cada vez más estratégica, logrando la configuración de ambientes virtuales que permiten mayor eficiencia en la formación y devienen en el desarrollo de talento de forma más oportuna y rápida.

Se deben desarrollar en la empresa esquemas que aseguren que los colaboradores aprecien el valor del conocimiento, entiendan la envergadura de poseerlo y sean conscientes de su fuerza transformadora en la práctica y de la importancia de ser proactivos a lo largo del proceso para poder innovar, además de comprender la relevancia de actualizarse continuamente.

Particularmente, el aprendizaje a distancia y las universidades virtuales corporativas se han convertido en vehículos idóneos para que el conocimiento esté disponible y llegue a quien lo necesite en el momento presente, permitiendo además a cada persona emprender el camino hacia el progreso, a su ritmo y en los tiempos que le convengan, siempre y cuando su desempeño laboral sea sobresaliente. Esa libertad en el esquema de aprendizaje obviamente tiene un impacto directo en el crecimiento de los colaboradores y en sus niveles de satisfacción, además de que repercute directamente en el rendimiento y proyección de la compañía.

No olvidemos que estamos en la era de la sociedad del conocimiento, que exige principalmente la generación, gestión y transferencia de contenidos relevantes, de alto nivel y con gran impacto. Para ello se requieren esquemas que denoten una modernidad pedagógica para aprender más y mejor; tecnologías de punta; procesos de aprendizaje continuos; adaptación a los cambios que impone la modernidad; monitoreos precisos que faciliten la medición de avances y la detección de sesgos y brechas; así como la búsqueda de fórmulas que permitan ir a la vanguardia en un mundo sin fronteras.

En el marco de las organizaciones, es necesario entender que este esquema debe representar un ganar-ganar para la empresa y sus colaboradores, por lo que se debe ver reflejado en programas de desarrollo certeros, en planes de carrera seductores, y en una mejor remuneración, satisfacción y calidad de vida de la gente, porque sólo de esta forma se alcanza un verdadero equilibrio capaz de sostener y potenciar el tan anhelado triunfo.

Finalmente, recordemos que el mercado evoluciona cada día y aquellos productos, sistemas, metodologías, o servicios que hoy deslumbran, mañana serán obsoletos; otros los reemplazarán. Frente a esta ineludible sentencia es indispensable aquilatar el valor del conocimiento y establecer un esquema permanente que asegure la generación y actualización del mismo, para poder trazar senderos de éxito.