Microsoft

Uso compartido del conocimiento en un mundo en constante cambio

Una reseña de los obstáculos y las oportunidades para mejorar el acceso a la información, la resistencia y el ahorro de costes en los entornos de trabajo híbrido

Tabla de contenido

03 Resumen ejecutivo

04 Introducción

06 El estado del uso compartido del conocimiento

09 Obstáculos y oportunidades del uso compartido del conocimiento

15 Uso compartido del conocimiento en tiempos de cambios rápidos

17 Uso compartido del conocimiento más inteligente con Microsoft

19 Conclusión

Resumen ejecutivo

Las organizaciones de hoy se enfrentan a un gran volumen de comunicación y contenido generado a lo largo de del trabajo cotidiano. Pero exponer y revelar este conocimiento con los empleados adecuados en el momento adecuado es un reto constante, que se agudizó con la pandemia de COVID-19. De hecho, garantizar que los trabajadores remotos cuenten con acceso rápido y seguro a información práctica es lo que está impulsando a las organizaciones a hacer de las herramientas de uso compartido del conocimiento una prioridad en los próximos 12 a 24 meses.

La investigación de Spiceworks Ziff Davis sobre las tendencias del uso compartido del conocimiento reveló lo siguiente:

Las organizaciones podrían **ahorrarles a los empleados entre cinco y ocho semanas de productividad al año,** si los empleados son capaces de encontrar y usar de forma eficiente el conocimiento disponible para ellos.

Las herramientas de uso compartido del conocimiento capacitan a los usuarios para encontrar información de forma más rápida, obtener acceso a una sola fuente confiable y evitar las molestias de volver a crear información que ya existe, lo cual significa un ahorro de tiempo y dinero para la organización en general.

La seguridad, la capacidad de búsqueda y la integración del conocimiento es una preocupación esencial para las organizaciones de todo el mundo, sobre todo a medida que más empleados trabajan de manera remota.

Microsoft ofrece soluciones de productividad integrada a través de su nube de Microsoft 365. Microsoft Viva es una plataforma de experiencias del empleado integrada e impulsada por ideas, que reúne comunicaciones, conocimiento, aprendizaje e ideas del lugar de trabajo. Temas Viva libera tiempo facilitando que las personas encuentren información y pongan el conocimiento a trabajar. Y SharePoint Syntex usa funciones avanzadas de IA y enseñanza automática para ampliar la experiencia humana, automatizar el procesamiento de contenido y transformar el contenido en conocimiento.

Introducción

Cada día, las organizaciones generan una gran cantidad de información en documentos, correos electrónicos, mensajes de chat, páginas web, sitios de intranet y mucho más. Pero encontrar y compartir las ideas y los recursos más valiosos es una batalla ardua, particularmente para los nuevos empleados o los que cambian de rol. El conocimiento existe, pero las horas que se requieren para encontrarlo (o para encontrar ayuda de expertos internos) puede implicar una pérdida costosa en términos de productividad. Según datos de la Oficina Estadounidense del Trabajo, se podrían ahorrar 8,57 millones de dólares al año en los Estados Unidos si se redujera el tiempo de eficacia de los nuevos empleados en una semana (en el caso de las empresas con un ingreso de mil millones de dólares o más).[1]

Ahora, una crisis sanitaria global ha cambiado la manera en que trabajamos, con menos oportunidades presenciales para las reuniones imprevistas y las conversaciones de pasillo. Hay una nueva urgencia de proporcionar el conocimiento adecuado a las personas adecuadas en el momento adecuado, dondequiera que trabajen. De hecho, aunque se espera que el gasto de TI tenga un descenso general en 2020, todavía se prevé que las soluciones que facilitan el trabajo remoto y la colaboración muestren un crecimiento positivo.[2] Muchos empleados pueden optar por trabajar de una manera híbrida, con una combinación de trabajo in situ y remoto, incluso cuando la pandemia haya terminado.

La buena noticia es que el potencial para tener ganancias de productividad reales mejorando los procesos de conocimiento es igualmente significativo.

¿Cómo planean las organizaciones abordar sus retos y oportunidades de uso compartido de conocimiento?

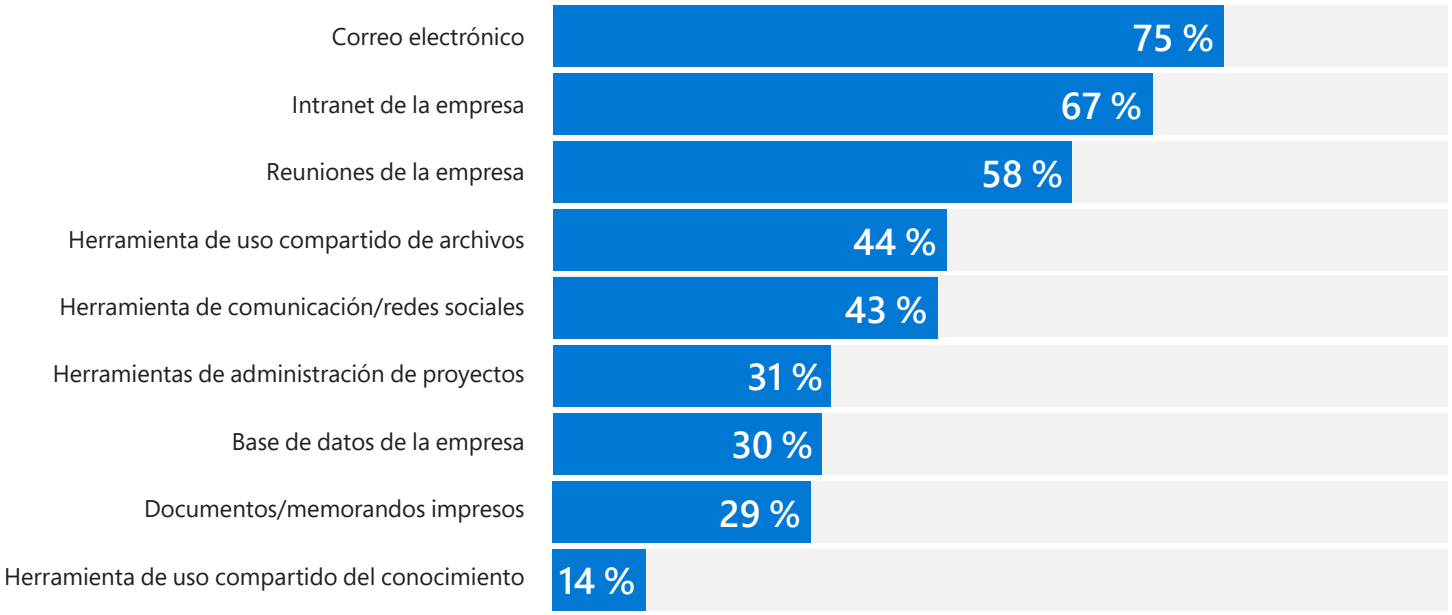
Recientemente, Spiceworks Ziff Davis llevó a cabo un estudio de las organizaciones estadounidenses para encontrar respuestas a estas y otras preguntas. Los encuestados eran organizaciones de todos los tamaños y abarcaban muchos roles, entre los que se incluyen TI, negocios y responsables de toma de decisiones de nivel C, así como trabajadores del conocimiento. También estuvieron representados una amplia variedad de sectores, desde los de fabricación y servicios financieros, hasta los de atención médica, gobierno, servicios de TI y venta minorista.

En estas notas del producto se exploran los resultados del estudio, incluidas conclusiones reveladoras y profundas sobre el estado de la administración y el uso compartido del conocimiento, así como la forma en que están evolucionando. También aprenderás por qué las herramientas de uso compartido del conocimiento tienen sentido para los estilos de trabajo híbrido al proporcionar a los empleados la información que necesitan para ser productivos y ayudar a las organizaciones a ser más eficaces, resistentes e innovadoras.

El estado del uso compartido del conocimiento

Durante décadas, las organizaciones han confiado principalmente en el correo electrónico y los sitios de intranet para compartir información entre los trabajadores. Según el estudio de Spiceworks Ziff Davis, no ha cambiado mucho. Tres de cuatro organizaciones (75 %) usan el correo electrónico para distribuir información, mientras que el 67 % dependen de los sitios de intranet de la empresa. Muchos encuestados dijeron también que comparten información a través de las reuniones de la empresa, las herramientas de uso compartido de archivos y las herramientas de redes sociales y comunicaciones.

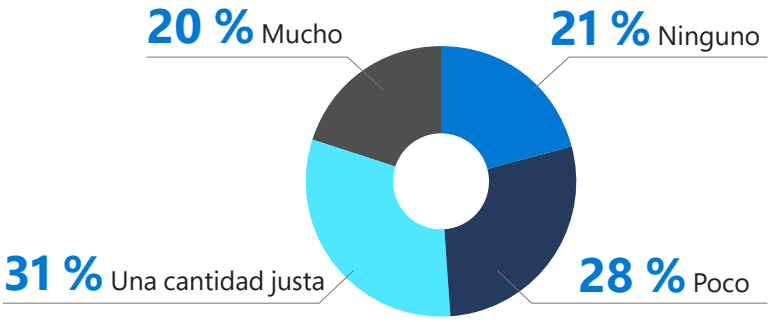
Prácticas actuales para el uso compartido de información



De hecho, las organizaciones con más de 10 000 empleados tienen más probabilidades de depender de la intranet de la empresa y el correo electrónico para compartir información. Los encuestados del sector de TI (servicios de TI, servicios administrados o software) están entre los pocos que tienen más probabilidades de compartir información a través de las herramientas de uso compartido del conocimiento (es decir, las herramientas que combinan una base de conocimiento de la organización con características sólidas de búsqueda y colaboración).

¿Qué está impulsando estas prácticas? La mayoría de las organizaciones (65 %) no cuenta con herramientas de uso compartido del conocimiento o prácticas totalmente integradas en sus procesos. Las organizaciones más grandes dependen de infraestructuras de TI complejas, lo cual incrementa los problemas de seguridad y cumplimiento, así como los retos de datos aislados. Además, si bien las complejidades de muchas herramientas de conocimiento heredadas pueden inhibir la adopción del usuario, la capacitación suele ser mínima. Casi la mitad de los encuestados (49 %) dijeron que tuvieron pocas o ninguna hora de capacitación.

Tiempo de capacitación invertido en las herramientas de uso compartido del conocimiento



Los encuestados dijeron que sus herramientas actuales de uso compartido del conocimiento se usan en su mayoría para compartir información internamente y para la colaboración del equipo. Aun así, las organizaciones parecen comprender el valor de ayudar a los empleados a consultar, compartir y administrar el conocimiento.

Cinco principales características utilizadas en las herramientas de uso compartido del conocimiento

53 %
Uso compartido interno de información

44 %
Colaboración con otros

38 %
Procedimientos recomendados, documentación, aprendizaje

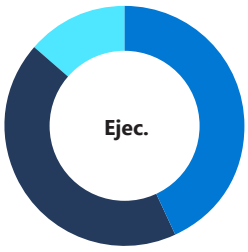
32 %
Flujo de trabajo y administración de tareas

26 %
Administración de contenido y versiones

En vista de que algunas características se usan más que otras, ¿cuál es el grado de satisfacción de los encuestados con sus herramientas actuales de uso compartido del conocimiento? Resulta que la satisfacción varía considerablemente de un público a otro. Los ejecutivos están extremadamente o muy satisfechos (87 %) con sus herramientas actuales, lo cual puede ser un resultado de su participación en el proceso de toma de decisiones y su nivel de uso. La mayoría de los responsables de toma de decisiones de TI (ITDM) y los responsables de toma de decisiones de negocios (BDM) también están altamente satisfechos (68 % y 47 %, respectivamente). Pero los trabajadores de la información (es decir, aquellos trabajadores que tiene más probabilidad de usar más las herramientas) también son los más insatisfechos.

Al profundizar más en los datos, se aprecia que la satisfacción es *mayor* entre los encuestados con una mayor integración de los procesos y las herramientas de uso compartido del conocimiento. Las organizaciones en el sector de TI también tienen niveles más altos de satisfacción.

Satisfacción con las herramientas actuales de uso compartido del conocimiento



- **42 %** Extremadamente satisfecho
- **45 %** Muy satisfecho
- **13 %** Algo satisfecho

- **3 %** Extremadamente satisfecho
- **25 %** Muy satisfecho
- **63 %** Algo satisfecho
- **6 %** No muy satisfecho
- **4 %** Nada satisfecho

Obstáculos y oportunidades del uso compartido del conocimiento

El impacto de la COVID-19

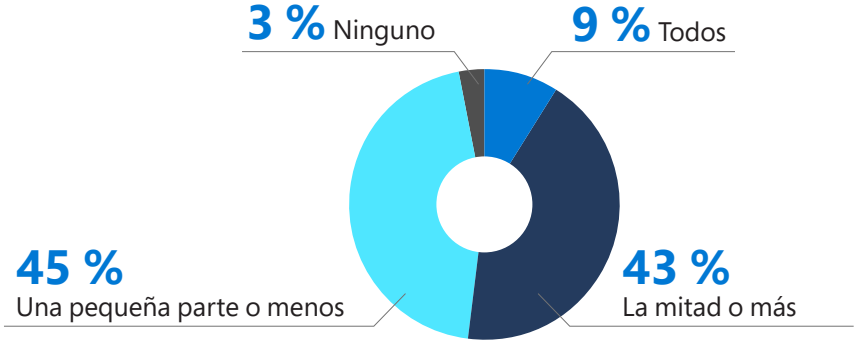
"La mayoría de los empleados trabaja desde casa, por lo que necesitamos centralizar la base de conocimiento para minimizar el tiempo perdido".

—ITDM, Seguros

Como afirma el viejo dicho: "el conocimiento es poder". Esto es especialmente cierto en aquellos sectores que dependen de la propiedad intelectual para impulsar ingresos. Pero ¿qué grado de dificultad real supone para los empleados actuales encontrar el contenido, las respuestas o los expertos que necesitan? ¿Cómo es en las trincheras?

Cuando se trata de uso compartido del conocimiento, la mayoría de las organizaciones (desde ejecutivos hasta BDM e ITDM) creen que sus empleados están enfrentando desafíos. Si bien los encuestados se dividieron en partes iguales con respecto a la prevalencia de este problema, casi todos estuvieron de acuerdo en que hay empleados que enfrentan desafíos relacionados con el uso compartido del conocimiento.

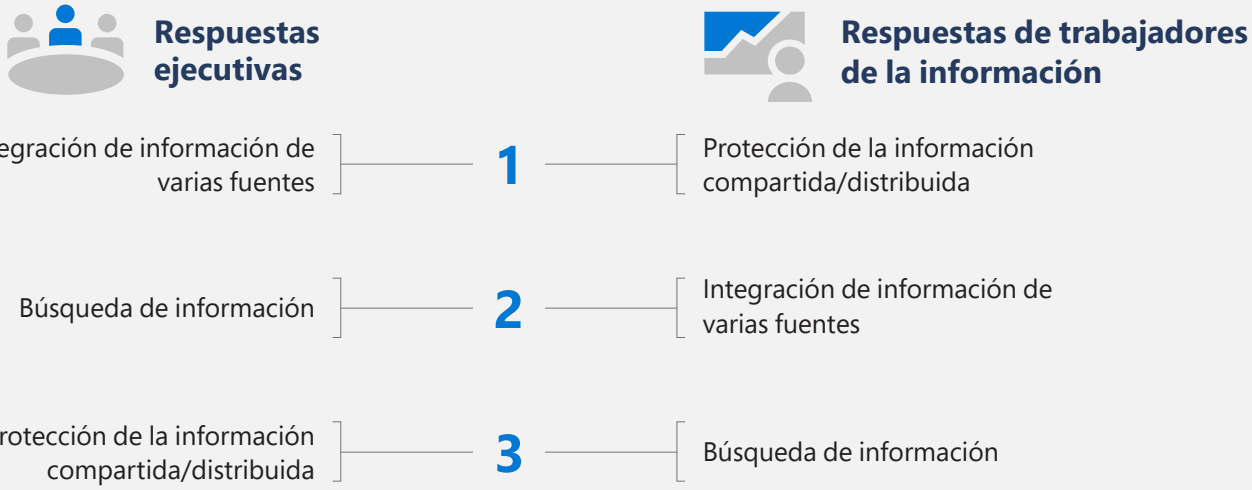
¿Cuántos empleados enfrentan retos de uso compartido del conocimiento?



Las opiniones también variaron sobre la forma en que las organizaciones están satisfaciendo las necesidades de las personas en las áreas clave del uso compartido del conocimiento (como el intercambio de lecciones aprendidas, la colaboración con los demás y las experiencias de búsqueda sólidas). En su conjunto, los ejecutivos dan las valoraciones más positivas y los trabajadores de la información las menos positivas.

La mayoría de los ejecutivos y de los trabajadores de la información sí están de acuerdo en que sus organizaciones están haciendo un buen trabajo de protección de la información, donde el 71 % clasifica el rendimiento de su organización como "excelente" o "bueno". Pero mientras que los ejecutivos ven la integración de la información y las capacidades de búsqueda como áreas en las que la organización lo está haciendo bien, más de la mitad de los trabajadores de la información está en desacuerdo.

Los principales valores del uso compartido del conocimiento



Todos los encuestados (ejecutivos, ITDM, BDM y trabajadores de la información) están de acuerdo en que la seguridad de la información compartida es crítica para el éxito de la organización, así como para que las personas puedan realizar sus trabajos. La capacidad de capturar el conocimiento institucional y compartir los conjuntos de aptitudes de un miembro del equipo se identificaron como las áreas con más margen de mejora.

El impacto de la COVID-19

"El 90 % del personal está trabajando desde casa, por lo que la seguridad en el uso compartido de la información es fundamental".

—*Trabajador de la información, Servicios financieros*

¿Cuál es el mayor reto con el uso compartido de información en una organización? Los encuestados mencionaron una gran variedad de problemas, entre los que se incluyen los siguientes:

- Cuestiones de seguridad y confidencialidad
- Integración complicada y desorganización de la información
- Herramientas que son difíciles de usar/limitaciones tecnológicas
- Información obsoleta
- Fuga de conocimiento
- Falta de adopción y capacitación

Los ejecutivos (43 %) y BDM (42 %) dicen que sus principales problemas de uso compartido del conocimiento están relacionados con la incorporación de empleados y el entrenamiento de nuevos miembros del equipo. En cambio, los ITDM (38 %) y los trabajadores de la información (33 %) están mucho más preocupados por la fuga de conocimiento de las personas que se van de su equipo u organización. Esto puede ser aún más preocupante durante la crisis de la COVID-19, porque parte del personal se ha reasignado o no está disponible.

Además, como los empleados se encuentran trabajando de manera remota y aislada en las organizaciones globales, hay menos oportunidades para conectarse de manera informal con otros colegas para obtener las respuestas que necesitan. De hecho, cuando los empleados no encuentran el contenido correcto, por lo general terminan creándolo de nuevo. Esto puede llevar a varias versiones flotando en la organización, sin que nadie esté seguro de cuál versión es la correcta.

Una tercera parte de todos los encuestados dijeron que "con frecuencia" experimentan fuga de conocimiento de las personas que dejan su equipo.

La encuesta reveló que, en promedio, los empleados podrían ahorrar potencialmente **entre cuatro y seis horas a la semana** si no tuvieran que buscar información o dedicar tiempo a crearla de nuevo. En otras palabras, podrían potencialmente recuperar entre 11 % y 14 % en productividad diaria, en vez de descargar el mismo archivo varias veces, examinando incontables carpetas de documentos, buscando archivos de correo electrónico, etc.

Además, las ganancias de productividad son unas tres veces más altas que en 2016, cuando Nucleus Research reveló que los empleados pasaban un promedio de 4,3 % de la productividad diaria buscando los archivos correctos o los más relevantes.[3] ¿Qué cambió en cuatro años? Además del crecimiento exponencial de los datos, la mayoría de los empleados están trabajando desde casa en respuesta a la pandemia.

Impacto en el tiempo y la productividad de la búsqueda o reproducción de la información

Los trabajadores de la información pierden

5,72 semanas

de productividad al año.

Porque el **11 %** de su tiempo lo pasan buscando o volviendo a crear la información.

FRENTE A

Los ejecutivos/ BDM/ITDM pierden

7,28 semanas

de productividad al año.

Porque el **14 %** de su tiempo lo pasan buscando o volviendo a crear la información.

Esto es lo que los trabajadores de la información y los responsables de toma de decisiones dijeron sobre su productividad, en relación con el uso compartido del conocimiento:

"Somos muy inconstantes en cuanto a la manera de compartir y organizar materiales".

"Se necesitan tiempo y recursos para guardar archivos en una base de datos que permita búsquedas".

"La información no se almacena sistemáticamente, lo cual hace que encontrarla sea difícil".

"Nuestros sistemas de conocimiento se organizaron de diferentes maneras a lo largo del tiempo. Me recuerda al código espagueti".

Pero las organizaciones aún albergan alguna esperanza. Ven varias ventajas en las herramientas de uso compartido del conocimiento que ayudan a exponer información relevante, reducir contenido duplicado y mejorar las experiencias de búsqueda. Concretamente, los trabajadores de la información señalan que la ventaja más atractiva de las herramientas de uso compartido del conocimiento es la capacidad de encontrar información más rápidamente para que puedan pasar más tiempo realizando un trabajo más significativo (52 %). Las otras ventajas principales incluyen la limitación de la necesidad de volver a crear información (44 %) y tener una sola fuente de información confiable (43 %). En última instancia, todos quieren poder trabajar de manera más inteligente, sin dudas sobre dónde tener la información adecuada en el momento adecuado para realizar sus trabajos.

Las tres principales ventajas de las herramientas de uso compartido del conocimiento para los trabajadores de la información

52 %
Encontrar información más rápido

44 %
Limitar la necesidad de volver a crear información

43 %
Tener una sola fuente de información confiable

Los responsables de toma de decisiones tienen una perspectiva ligeramente diferente sobre las ventajas más atractivas de las herramientas de uso compartido del conocimiento. La principal ventaja para los ITDM y BDM es la capacidad de aumentar la productividad de los empleados para ahorrar tiempo y dinero (49 %). En cambio, los ejecutivos le dan la prioridad a la capacidad de conservar conocimiento tácito (es decir, el conocimiento adquirido a partir de la experiencia personal) cuando los miembros del equipo dejan la organización o asumen otro rol (45 %). Todos están de acuerdo en la necesidad de permitir un mejor y más rápido proceso de toma de decisiones.

Las tres principales ventajas de las herramientas de uso compartido del conocimiento para los responsables de toma de decisiones

Respuestas ejecutivas

45 %
Conservar la experiencia/ el conocimiento tácito cuando los miembros del equipo se van

43 %
Aumentar la eficiencia/ productividad de los empleados, se ahorra tiempo y dinero

37 %
Permitir un mejor y más rápido proceso de toma de decisiones

Respuestas de ITDM/BDM

49 %
Aumentar la eficiencia/ productividad de los empleados, se ahorra tiempo y dinero

39 %
Administrar eficazmente grandes volúmenes de información para mejorar los servicios

35 %
Permitir un mejor y más rápido proceso de toma de decisiones

Uso compartido del conocimiento en tiempos de cambios rápidos

El impacto de la COVID-19

"Necesitamos estas herramientas aún más ahora que no tenemos comunicación en persona".

—BDM, Atención médica

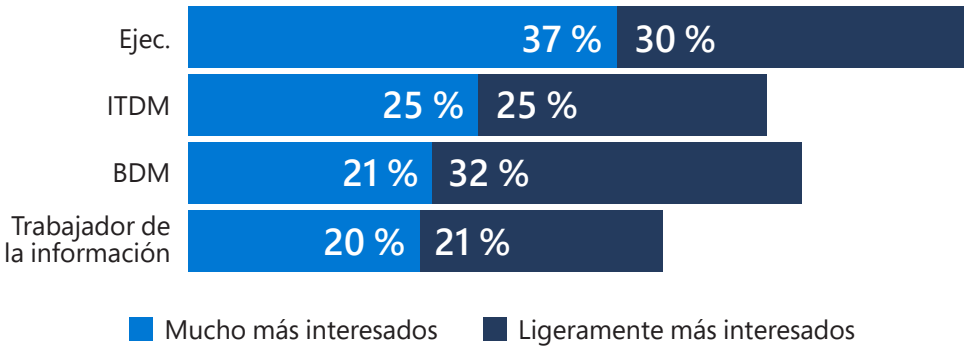
Proporcionar conocimientos vitales a las personas adecuadas en el momento adecuado ha sido un desafío permanente para las organizaciones de todos los tamaños. Pero la pandemia de COVID-19 agregó un nuevo nivel, ya que las organizaciones tuvieron que empezar a usar recursos remotos prácticamente de la noche a la mañana. Se espera que los estilos de trabajo híbrido sean la norma de ahora en adelante, y que los empleados trabajen algunas veces con sus colegas in situ y otras veces de manera remota.

En el pasado, los trabajadores podían asomarse por encima de un cubículo para pedirle ayuda a su vecino. Pero los trabajadores remotos e híbridos necesitan las herramientas adecuadas que les ayuden a encontrar respuestas para sus preguntas, identificar expertos dentro de la organización y evitar tener que volver a crear información que ya existe.

¿Cómo planean las organizaciones abordar el uso compartido del conocimiento de ahora en adelante? La encuesta reveló que los responsables de toma de decisiones tienen más probabilidades de hacer de las herramientas de uso compartido del conocimiento una prioridad en los próximos 12 a 24 meses. La mayoría de los encuestados planea invertir en herramientas de uso compartido del conocimiento o buscarlas, con un 93 % de los ejecutivos que dice que es probable, en comparación con el 84 % de los ITDM y el 79 % de los BDM. Una gran mayoría también planea mejorar la funcionalidad y la integración de datos de sus herramientas actuales de administración del conocimiento (93 % de los ejecutivos, en comparación con el 87 % de los ITDM y BDM).

En cuanto al impacto de la COVID-19, las organizaciones tienen una mayor apreciación e interés en las herramientas de uso compartido del conocimiento. No solo necesitan satisfacer las necesidades que tienen los trabajadores remotos de colaboración y comunicaciones virtuales, sino que quieren estar preparados en caso de otra pandemia. Los ejecutivos reportan el mayor cambio en interés por las herramientas de uso compartido del conocimiento (67 %), pero al menos la mitad de los ITDM y BDM también tienen un mayor interés (50 % y 53 %, respectivamente).

El impacto de la COVID-19 en el interés por las herramienta de uso compartido del conocimiento



Uso compartido del conocimiento más inteligente con Microsoft

El impacto de la COVID-19

"Aunque el trabajo desde casa termine, no será el caso del trabajo remoto. El uso compartido del conocimiento será aún más crítico".

—BDM, Servicios financieros

Microsoft describe Microsoft 365 como "la nube de productividad del mundo". Las herramientas de uso compartido del conocimiento en Microsoft Viva, la nueva adición en Microsoft 365, pueden ayudar a las organizaciones a salir de este periodo de cambios rápidos para ser más resistentes, eficientes y productivas.

Temas Viva está diseñado para capacitar a los usuarios con el conocimiento y la experiencia que necesitan en las aplicaciones que usan todos los días. Desde encontrar expertos en la materia hasta descubrir información en torno a un elemento concreto, los empleados pueden obtener la información que necesitan dentro del mismo flujo de su trabajo.

SharePoint Syntex usa inteligencia artificial (IA) para etiquetar automáticamente y organizar datos dispersos en el ecosistema de Microsoft 365, así como los sistemas y repositorios de terceros. Los temas clave son más accesibles para el aprendizaje, ya sea que las personas estén trabajando en Office, Outlook o Microsoft Teams.

El impacto de la COVID-19

"Una herramienta de uso compartido del conocimiento nos ayudará a estar más preparados en caso de otra pandemia".

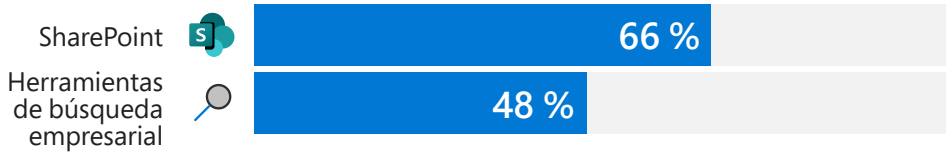
—Ejecutivo, Sector inmobiliario

Por qué usar Microsoft Viva y SharePoint Syntex para el uso compartido del conocimiento

- Experiencia de búsqueda eficiente
- Integración con las herramientas de uso diario
- Clasificación/mantenimiento de contenido basado en IA
- Aceleración del tiempo de productividad
- Seguridad y cumplimiento mejorados

Para las organizaciones que planean implementar nuevas herramientas de uso compartido del conocimiento, así como sacar el máximo partido de las existentes, Microsoft Viva es el siguiente paso lógico. El 66 % de los encuestados ya usa los servicios de contenido de SharePoint, por lo que es posible consolidar, retirar o reemplazar otras soluciones.

Uso actual de las herramientas de uso compartido del conocimiento



Con Temas Viva, las organizaciones tienen una mayor visibilidad en los temas y las conexiones más importantes, lo cual ayuda a los ejecutivos a comprender mejor el "impulso" de los empleados. Los responsables de toma de decisiones pueden ver qué temas son populares, qué expertos ofrecen conocimiento consultado con frecuencia e incluso qué temas ya no se usan.

Conclusión

Al avanzar las aplicaciones críticas que las organizaciones ya usan todos los días, Microsoft está capacitando a los usuarios con conocimientos que necesitan para actuar rápidamente, a la vez que garantiza que la información esté protegida y segura. De hecho, Microsoft fue reconocido como líder en el Cuadrante mágico de Gartner para plataformas de servicios de contenido y como líder en archivado de información empresarial en 2019. Por ello, puedes contar con las soluciones de Microsoft para ofrecer nuevas eficiencias y tranquilidad en un mundo que cambia con tanta rapidez.

¿Estás listo para transformar el uso compartido de tus conocimientos? Descubre cómo Temas Microsoft Vivay SharePoint Syntex pueden ayudar a tu organización a facilitar la información adecuada a las personas adecuadas en el momento adecuado, dondequiera que trabajen.

Más información >

Microsoft

Acerca de la encuesta

En junio de 2020, Microsoft encargó a Spiceworks Ziff Davis que realizara una encuesta online. Esta encuesta se dirigió a responsables de toma de decisiones de nivel C, negocios y TI, así como a usuarios de las herramienta de uso compartido del conocimiento, en una gran variedad de sectores. El requisito era que las organizaciones tuvieran al menos 500 empleados, pero el 34 % de los encuestados tenían 10 000 empleados o más. El objetivo de la encuesta era comprender los retos actuales y las prácticas en torno al uso compartido del conocimiento, incluidas las necesidades de los trabajadores remotos y el impacto en la productividad. Los resultados de la encuesta reflejan las respuestas de 750 participantes ubicados en los Estados Unidos.

Fuentes

[1] Oficina Estadounidense del Trabajo, 2019.

[2] Joe McKendrick, "COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation", ZDNet, 22 de abril de 2020. https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/

[3] Nucleus Research, "Guidebook: Microsoft SharePoint", junio de 2016.

[4] Gartner, "Informe del Cuadrante mágico de Gartner sobre las plataformas de servicios de contenido", octubre de 2018.

[5] Gartner, "Informe del Cuadrante mágico de Gartner sobre el archivado de información empresarial", diciembre de 2018.