

Negocios con una mochila al hombro ¿Puede llevar a cabo sus proyectos con prisa?

Por **Michelle LaBrosse**, PMP®, Directora de Cheetah y Fundadora, Cheetah Learning

Traducido por: **Roberto Toledo Rodríguez**, MBA, PMP y **Rafael Díaz Real**, PhD, PMP de Alpha Consultoría, representante de Cheetah learning en Latinoamérica.

El que los negocios estén en operación constante forma parte de nuestra vida diaria. Ahora, si es usted un administrador de proyectos o el que pone en marcha la operación del negocio debe tener clara **la diferencia entre movilidad y ausencia** (al igual que sus subordinados). Cuando usted no está ahí en persona, necesita ser más efectivo, haciéndose presente en forma virtual. Eso significa que necesita mejorar sus habilidades comunicativas al nivel de un auténtico profesional. La mayoría de nosotros pensamos primero en las herramientas tecnológicas disponibles en nuestro repertorio y nos olvidamos de las herramientas invisibles -pero igualmente vitales- hasta que se presenta un problema. La comunicación es una de esas herramientas invisibles que todo negocio debe perfeccionar, especialmente en un mundo virtual.

Seis Claves para lograr una Comunicación más clara en un Mundo Virtual

1. **Generar confianza en la persona y acrecentar esa confianza con expectativas claras.**

Para que la gente trabaje virtualmente con eficiencia y eficacia, tiene que haber confianza. La confianza no es un acto que suceda por arte de magia. Se empieza a construir cuando junta a su equipo para formarlo, integrarlo, y luego capacitarlo, y continúa creciendo dando y promoviendo expectativas consistentemente establecidas por líderes y expuestas claramente al equipo. Para eso es importante reunir a la gente al menos una vez al año. El otro aspecto que he aprendido es que no es necesario mover a toda la gente hacia un lugar al mismo tiempo. Yo normalmente me reúno con las personas claves de mi equipo de uno en uno. Puedo dirigirme hacia donde estén o pedirles que viajen hacia donde estoy cuando me encuentro en una ciudad cercana. En

esas reuniones, con frecuencia reconozco situaciones que no tenía identificadas; y después volvemos a la fase virtual, ya teniendo elementos nuevos que no hubiera sido posible obtenerlos antes del encuentro cara a cara.

2. Conseguir Resultados y no Actividad estéril.

En el ambiente físico de la oficina, “estar sumamente ocupado” por lo general se confunde con trabajo real. En un entorno virtual, cuando no se puede ver lo que la gente hace, la clave está en manejarse con base en resultados. Uno debe enfocarse en establecer metas y monitorear los resultados, no en las actividades diarias. Esto le da poder a la gente que está motivada y que toma la iniciativa, y por otro lado es un lente virtual, el cual deja en evidencia a la gente que no sabe cómo hacer las cosas. Fácilmente puede localizar un colaborador poco eficiente en un par de meses y ahorrarse a usted mismo y a dicha persona mucho tiempo y vergüenza, al tomarse pronto la decisión que mejor convenga a su organización.

3. Programar Comunicación Frecuente

Es importante establecer la frecuencia para los reportes de progreso y evaluación de los obstáculos potenciales para el desempeño adecuado del equipo. Esto mantiene a la gente en marcha y les ofrece una forma disciplinada de llevar registros actualizados de los eventos pertinentes que afectan el actuar del equipo. Es asombroso el alcance que se puede lograr en una conferencia telefónica de 30 minutos, cuando se establecen metas con antelación y se designan las actividades que deben concretarse en ese lapso de tiempo.

4. Establecer un proceso de Comunicación que Ahorre Tiempo – No que lo Gaste.

¿Ha creado alguna vez una cultura de correo electrónico que desperdicia el tiempo con interminables conversaciones en cadena que toman varias horas en leerse? ¿Su equipo dedica horas intentando resolver un problema con una conversación vía correo electrónico que podría resolverse con una conferencia

telefónica de 30 minutos? El correo electrónico es una herramienta esencial en nuestro entorno laboral, sin embargo, es sumamente importante crear una nueva cultura para hacer eficiente y efectivo su rendimiento. Pregúntese: ¿Cómo puede conseguir comunicación productiva en la comunicación vía correo electrónico de su equipo? Para eso establezca reglas de su organización, y en esto éstas son algunas de mis favoritas:

Las Reglas Favoritas de Michelle para el Correo Electrónico

- *Promueva la lectura efectiva poniendo lo que usted necesita en el encabezado*

No tengo tiempo para leer una larga lista de cosas enredadas. Recuerde que me inclino por completo a seleccionar lo que es importante y cuando alguien necesita de mi intervención. Incluya eso en la línea de asunto e inmediatamente dígame lo que necesita al principio del correo.

- *No envíe copias a todo el mundo*

No le de trabajo a sus colegas si no necesitan enterarse del asunto. Envíe copias únicamente a aquellos que realmente necesitan saber del asunto, y haga que el resto de nosotros recibamos un correo menos.

- *No Utilice el Correo para Descargar su Ira*

Cuando esté enojado, aléjese del teclado. No hay nada más molesto que recibir regaños en la bandeja de entrada del correo. Cálmese y después envíe una respuesta prudente.

- *No se Olvide de ese Aparato Llamado Teléfono*

Disfruto cuando la gente me dice: "no respondiste mi correo", después inevitablemente pregunto: "¿me llamaste?", y recibo una cara graciosa mientras la persona acude a su banco de memoria y recuerda al viejo teléfono. Sigue funcionando de maravilla, especialmente cuando las cadenas de correo se vuelven confusas y/o comienzan a hacer perder el tiempo a la gente. Tome el teléfono cuando el correo no le esté ahorrando tiempo.

5. Tener Criterios que Construyan una Cultura de Unidad

¿Cuáles son sus estándares de calidad? ¿Cómo define excelencia? ¿Qué significa su marca para cada colaborador? Asegurarse que todos conocen las respuestas a estas tres preguntas, es todavía más importante cuando la gente se encuentra geográficamente dispersa. Si la comunicación es virtual, necesita unidad y un sentimiento de orgullo hacia su compañía. La gente quiere tener una razón para pertenecer y una cultura fortalecida les da ese sentimiento de pertenencia, así como también la confianza de saber cuáles son las reglas del juego para ellos y para su compañía.

6. Establecer Reglas de Responsabilidad

Cuando la gente trabaja remotamente, es importante definir cuáles son las reglas de responsabilidad para su medio. ¿Qué tan rápido espera que la gente conteste un correo o un mensaje instantáneo o una llamada? ¿Cuál es su protocolo cuando la gente está fuera de la oficina o de vacaciones? Si usted se dedica a atención a clientes, es importante tener expectativas claras para responder a todas las preguntas de sus clientes. A nadie le gusta esperar, y al conocer las expectativas inmediatamente se reduce la presión en ambos lados de la relación cliente/compañía.

Una vez que tenga sus claves de comunicación en orden, no olvide ser un modelo a seguir para el comportamiento que pretende cultivar, y eso lo puede lograr si establece límites consigo mismo, y permite que su equipo sepa cuando usted no está disponible. Si está en vacaciones familiares, avise a su gente, y permita que sepan el periodo de tiempo que se ausentará. Motive a su gente cuando está ausente. ¡Se sorprenderá al descubrir que el mundo sigue aunque su Blackberry esté apagada!

Acerca del Know How Network y Cheetah Learning

El Know How Network es una columna mensual escrita por Michelle LaBrosse, la fundadora de Chief Cheetah y Cheetah Learning. El Know How Network se distribuye a cientos de periódicos y puntos de venta mediáticos alrededor del mundo, y conduce la promesa, el propósito y la pasión por la Administración de Proyectos a gente de todo el mundo. Visite www.cheetahlearning.com para saber

más de Cheetah PM, la manera más rápida de aprender Administración de Proyectos y obtener su PMP. También puede poner su carrera como administrador de proyectos en práctica con CheetahWare, herramientas gratuitas de Administración de Proyectos de Cheetah Learning.

Acerca de la Autora



Michelle LaBrosse, PMP, es la fundadora de **Cheetah Learning**, y autora de *Cheetah Negotiations* y *Cheetah Project Management*. El Project Management Institute, www.pmi.org, recientemente seleccionó a Michelle como una de las 25 mujeres con mayor influencia en Administración de Proyectos en el mundo, y sólo una de dos mujeres seleccionadas en la industria de capacitación y educación. Se graduó del programa de Harvard Business School's Owner President Managers (OPM) y también tiene diplomados en ingeniería de Syracuse University y de University of Dayton. Cheetah Learning es una compañía virtual y cuenta con 100 empleados, además de representantes y licenciatarios a nivel mundial.

Sus artículos han aparecido en alrededor de 100 publicaciones alrededor del mundo. Su columna mensual, el Know How Network se publica en más de 400 diarios y llega a no menos de 50,000 personas. A la fecha, más de 30,000 personas se han convertido "Cheetahs" usando las técnicas innovadoras de Administración de Proyectos y aprendizaje acelerado de Cheetah Learning.

Michelle ha dirigido su compañía de forma virtual por los últimos 20 años. Ha hecho crecer la compañía cien veces en los últimos 20 años, y le atribuye el éxito a que utilizó el método de Administración de Proyectos de Cheetah para coordinar a la gente con la tecnología. La misión de Michelle es ayudar a la gente a lograr grandes resultados, RÁPIDO, y al hacerlo rápido, es fácil de aprender y es divertido conocer la especialidad de Administración de Proyectos.

Vive en Nevada con su familia y le gusta pasar su tiempo libre en Alaska donde con frecuencia la encontrará practicando kayak, golf o caminatas por el bosque.

Alpha Consultoría (Proyecto Alpha Consultoría S.A. de C.V.), empresa mexicana formada en 1997, con presencia en varios países de Latino América, formada por profesionales en Administración de Proyectos que ha diseñado servicios y soluciones especialmente enfocados a desarrollar en empresas y organizaciones las habilidades y conocimientos necesarios para incrementar radicalmente su productividad y el desempeño de sus proyectos.

La reproducción parcial o total del contenido de este artículo está permitida, siempre y cuando se cite la fuente original del mismo. Derechos Reservados ^(MR), 2008, Proyecto Alpha Consultoría S.A. de C.V.