

## **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: LAS PERSONAS COMO CENTRO DE LA RELACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

Dra. Leticia Artilles Visbal, PhD

Dra. Sara Artilles Visbal, PhD

Empresa de Gestión del Conocimiento SA (GESTCON Guatemala)

Cuando se trata del incremento de la competitividad, la innovación, el desarrollo del sector empresarial vale la pena preguntarse: ¿para qué sirve la gestión del conocimiento?, ¿se puede gestionar el conocimiento?, ¿qué es la gestión del conocimiento?, ¿se puede considerar el conocimiento como fuente de valor?, ¿se puede medir un valor intangible?

El conocimiento radica en las personas. Está constituido en una parte por la educación formal amparada por certificados académicos/técnicos, y por otra, por las competencias, habilidades, experiencias, que le son propios, los saberes adquiridos a lo largo de su vida. El conocimiento y la experiencia se transmiten o socializan al resto de los integrantes del colectivo "si la persona quiere transmitir su saber, su experiencia", y lo hace, "si está motivado para hacerlo". De hecho cuando un trabajador, por cualquier razón migra, se traslada, o sencillamente se jubila se lleva ese conocimiento, esa experiencia, lo que representa una "fuga" y pérdida de valor para la organización.

La transferencia de conocimiento en las empresas se ha realizado de maneras diferentes en la historia. En la antigüedad la experiencia se transmitió de forma oral con normas no formalizadas; en la etapa industrial mediante la transmisión del conocimiento de los procesos y estándares formales; y en la etapa post-industrial en compartir la cultura organizacional, sus procesos y estándares (Fernández y Bajac, 2003). En la etapa digital, se consolida la gestión por procesos, estandarización de normas, formalización de procedimientos, perfeccionamiento tecnológico, transmisión de conocimientos en la intranet y en la Red de Redes. ¿Desde la antigüedad hasta hoy quién o quienes dan vida a esta transmisión cultural de la gestión empresarial, de la gestión industrial?: Las personas.

Las personas constituyen el centro de la relación en la organización, son las que hacen la producción y los servicios. No se trata del número de recursos humanos clasificados en las nóminas, sino de sus saberes, de lo que aportan o pueden aportar en términos de innovación, creatividad, compromisos con la misión y visión, con los valores, y con la mirada de futuro en el logro colectivo de los alcances de la empresa, lo que constituye un capital intangible. Hoy día, el concepto de capital humano va más allá del de "recurso humano" porque contiene como valor agregado: el conocimiento a nivel individual, que se transforma y enriquece en el equipo, en el grupo; y que se integra al conocimiento institucional. En la sociedad del conocimiento se traduce en transferencia y consolidación de la cultura organizacional. Luego, ¿qué es la gestión del conocimiento?

¿Gestión del conocimiento es gestión de información?: No.

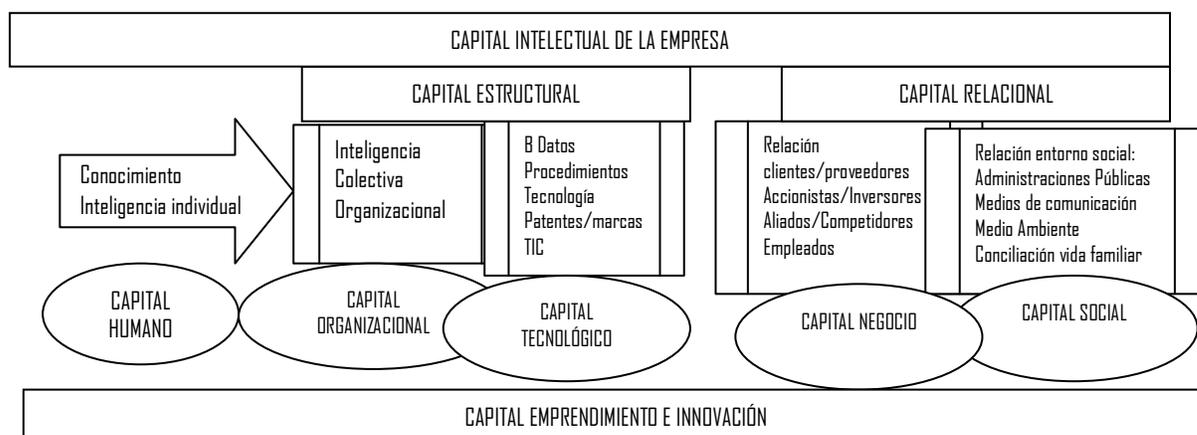
La información constituye un escalón en la construcción del conocimiento, conjunto de datos procesados que requieren del análisis, del acto humano, del juicio de valor, que se construye a partir de la referencia teórica o práctica, de la experiencia, de las habilidades de los saberes aprendidos, que aportan los elementos sustantivos para la toma de decisiones adecuadas y pertinentes. Se requiere de un sujeto en un contexto que agregue valor.

¿Gestión del conocimiento es gestión del talento? No.

Las personas constituyen el mayor activo de una organización. Las organizaciones exitosas pueden crecer, prosperar y mantener continuidad cuando se logra la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales. La gestión del talento destaca solo aquellas personas con "alto potencial", dentro de su puesto de trabajo y prioriza la retención de estas personas (Werther, Davis y Guzmán, 2014). La gestión del conocimiento, no limita a un grupo particular especial, considera que "todas" las personas poseen saberes que son útiles a la organización, desde los empleados de servicio hasta los directivos, que muestran actitud, aptitud, compromiso y conocimientos para su hacer en el puesto de trabajo.

¿Gestión del conocimiento es un recurso para la competitividad de la Empresa? SI

Permite aprovechar el conocimiento de las personas, transformarlo en conocimiento organizacional, enriquecer los procesos productivos, proteger sus recursos, potenciar las relaciones proveedor-cliente, incrementar la capacidad de adaptación y respuesta al entorno social-técnico- político, desarrollar al máximo sus capacidades tecnológicas, de innovación y de productividad, que se constituye el capital intelectual de la empresa.



El desarrollo y la gestión de una empresa, depende del conocimiento real, tangible, no de un sector específico, sino de la integración de los diversos sectores de la empresa. El desarrollo de nuevos productos y servicios depende en gran medida del conocimiento integrado de los trabajadores, usuarios y clientes, de los proveedores, de los nuevos conocimientos científicos y técnicos, de las nuevas tecnologías, del mercado y de la competencia. La gestión del conocimiento no es un proceso aislado se integra al plan estratégico y al cuadro de mando de la empresa.

Los retos de la sociedad y la economía del conocimiento requieren empresas de nuevas estrategias para la empresa. El paso de la forma tradicional de gestión financiera mercantil a la gestión del conocimiento, que incluye el desempeño y retribución del capital humano, del cliente interno y del externo, de proveedores; la consolidación del trabajo en equipo, la transferencia, sistematización y documentación del conocimiento, el continuo aprendizaje organizativo, del gobierno electrónico y los sistemas de información y de alianzas estratégicas para la cooperación y competencia empresarial.

## Bibliografía

Acosta Prado JC (2009). Ba Espacios de conocimiento. Contexto para el desarrollo de capacidades tecnológicas. Bolletín Intellectus 15.

Aja Quiroga, L. (2002) Gestión de Información, Gestión del Conocimiento y Gestión de la Calidad de las Organizaciones. ACIMED v.10 05

Fernández P, Bajac H. (2003) La Gestión de Marketing de Servicios. Principios y aplicaciones para la actividad gerencial. Ediciones Granica. Argentina SA. 2003

Werther, W., Davis, K., y Guzmán, M. (2014). Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano. (Séptima Ed.).México:Mc Graw Hill. ISBN:978-607-15-1076-1