

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Por: Ana María Polo Ahumada
Estudiante Maestría en Ingeniería Administrativa
Instituto Tecnológico de Orizaba
Fundamentos de Ingeniería Administrativa

Tabla de contenido

Introducción.....	3
¿Qué es el conocimiento?	4
¿Qué es la gestión del conocimiento?	4
Pasos para la gestión del conocimiento.....	7
Descubrimiento:	7
Captura:	8
Clasificación y almacenamiento:.....	8
Distribución:.....	9
Compartir y colaborar:	9
¿Por qué es importante hacer gestión de conocimiento en la empresa?	10
Bibliografía.....	12
Agradecimientos	12

Introducción

La gestión del conocimiento es el proceso a través del cual una empresa de manera sistemática y eficiente transmite la información y habilidades a sus empleados. Hacer una buena gestión del conocimiento implica el compromiso de la gerencia mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y procesos que faciliten esta tarea. Se puede decir que cualquier actividad que se realice en la empresa está basada en la aplicación de conocimientos pero hay algunas, como la elaboración de estrategias o la innovación, que requieren con mayor rigurosidad la utilización del conocimiento.

Es por ello que utilizar herramientas adecuadas para gestionar el conocimiento de la empresa es de gran importancia para garantizar que este proceso sea exitoso. Las herramientas y técnicas utilizadas en el campo de la gestión del conocimiento son múltiples y de muy diversos tipos entre las que se encuentran los llamados mapas de conocimiento, cuya utilidad se potencia cuando se vinculan a los denominados repositorios de conocimiento estructural.

Además la empresa puede seguir algunos pasos importantes para gestionar el conocimiento y garantizar que este permanezca en la misma independientemente de la rotación del personal y a la vez lograr que aumente dicho conocimiento para mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios.

En este escrito revisaremos estos puntos relacionados con la gestión del conocimiento.

¿Qué es el conocimiento?

Se puede definir el conocimiento como al conjunto de cogniciones y habilidades con los cuales un individuo puede llegar a solucionar problemas. En esto se incluye la teoría, la práctica, las reglas cotidianas y las instrucciones para la acción. El conocimiento está basado en datos e información pero, a diferencia de estos, siempre está ligado a personas. Hace parte integral de los individuos y representa las creencias de estos acerca de las relaciones causales.

El conocimiento dentro de una organización está formado por activos intelectuales, individuales y colectivos que la organización puede utilizar para realizar sus actividades. Este conocimiento también incluye los datos y la información sobre los cuales se han construido el conocimiento individual y el de la organización. El aprendizaje de la organización consiste en los cambios que se llevan a cabo en la base del conocimiento de la empresa, la creación de marcos de referencia colectivos y el desarrollo de las aptitudes de la organización para actuar y solucionar problemas. (Alles, 2009)

¿Qué es la gestión del conocimiento?

La gestión del conocimiento o Knowledge management (KM) es una herramienta que le permite a las organizaciones compartir conocimiento, casi siempre a través de una intranet que contiene grandes bases de datos. Es utilizado por las organizaciones que asumen el conocimiento como pieza clave de su negocio como lo son las grandes consultoras, los centro de salud o de investigación. El objetivo de la gestión del conocimiento es compartir las experiencias bien sean

positivas o negativas con el fin de utilizarlas cuando sea necesario y a la vez actualizar el conocimiento requerido para las actividades principales de la empresa. (Rodríguez, 1999)

La gestión del conocimiento se puede definir como el conjunto de prácticas, apoyadas en una serie de herramientas, técnicas y metodologías, que le permiten a una empresa:

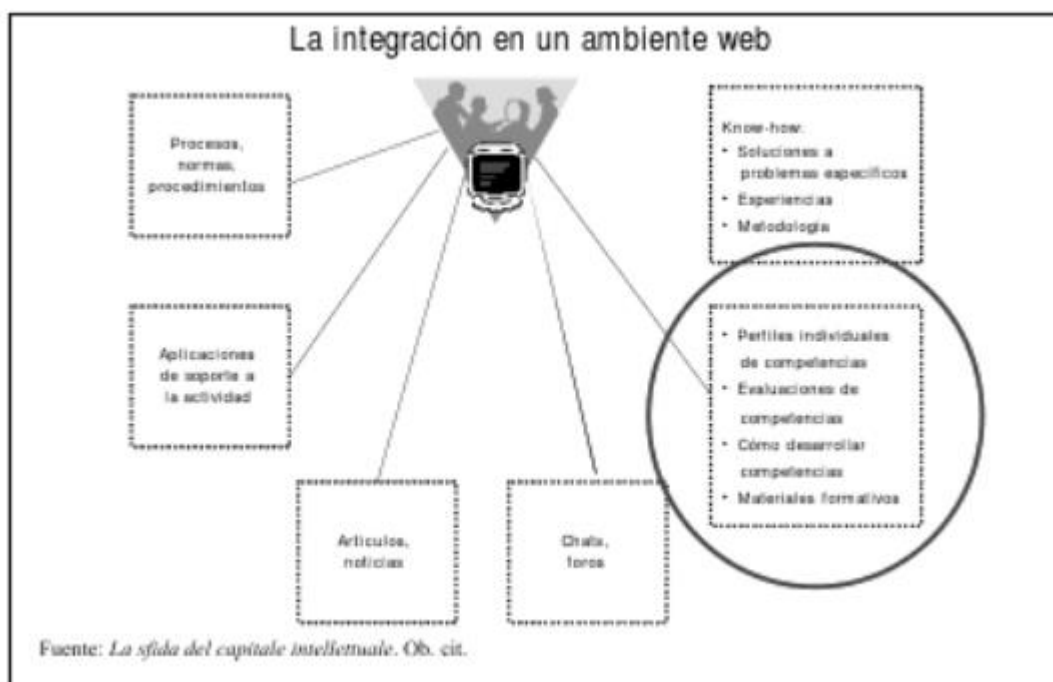
- Poder identificar los conocimientos más adecuados para realizar sus actividades presentes y llevar a cabo sus planes de futuro.
- Lograr que estos conocimientos necesarios estén disponibles para su uso, es decir que los poseen las personas de la propia organización o que pueden ser aportados por personas u entidades externas.
- Garantizar la permanente disponibilidad de estos conocimientos, para ello es necesario su protección.
- Hacer uso del conocimiento de forma eficiente, con el fin de llevar a cabo las actividades de la organización de una manera excelente. (Carballo, 2007)

Para poder hacer frente a los cambios rápidos del mercado es importante que la gestión del conocimiento sea organizada en tres niveles:

- La cultura empresarial: es necesario crear políticas, procedimientos y procesos que garanticen la gestión del conocimiento.

- Práctica gerencial: crear un equipo para la gestión del conocimiento que sea responsables del proceso, los cambios que se proyecten, ,enfocar el conocimiento más que todo en el cliente y no en el producto y determinar el valor del conocimiento adquiridos.
- Uso de la tecnología: usar las bases de datos y la intranet como herramientas estratégicas para la comunicación.

En la siguiente figura se indican los componentes que podría tener una intranet para la gestión del conocimiento el cual pueden tener los ítems citados debajo de la misma: ¹



¹ Imagen tomada del libro Desarrollo del talento humano basado en competencias de Martha Alles

- Procedimientos, normas y procesos
- Aplicaciones que sirvan soporte a las actividades.
- Artículos y noticias
- Foros, chats y conversaciones en donde se comenten temas de interés
- Información que haga parte del know how que pueden ser soluciones a problemas específicos, experiencias, metodologías y demás.
- Información relacionada con recursos humanos como lo son los perfiles de cargo, evaluaciones de competencias, organigrama y demás. (Alles, 2009)

Pasos para la gestión del conocimiento

Los procesos que forman parte de la gestión del conocimiento son el descubrimiento, la captura, la clasificación y almacenamiento, la distribución y diseminación, el compartir el conocimiento y la colaboración.

Descubrimiento: La organización que realiza la gestión de su conocimiento, debe saber cómo identificar las fuentes de conocimiento las cuales pueden ser tanto internas como externas. Muchas organizaciones pueden tener importantes fuentes internas de conocimiento y no ser conscientes de que existan. Como por ejemplo en las instituciones educativas universitarias, algunas veces sus autoridades no conocen con qué personal cuentan, ni cuáles son sus competencias y potencialidades. En otras ocasiones no saben con qué fuentes de conocimiento pueden contar en su entorno. Es necesario entonces, que se desarrollen

mecanismos para identificar fuentes de información y conocimiento tanto internas como externas. Estas fuentes pueden contener conocimiento tácito y/o explícito. Las tecnologías de la información y comunicación suministran gran cantidad de herramientas para lograr el descubrimiento del conocimiento, por ejemplo: Data mining, web mining, análisis de textos, etc.

Captura: La organización requiere hacerse del conocimiento crítico para poder cumplir con sus acciones, por lo que no es suficiente saber donde está, sino saber ponerlo a disposición del colectivo, es necesario capturarlo. Para ello es perentorio saber en que forma se encuentra (tácito o explícito). Dependiendo de su estado, se pueden aplicar algunas técnicas para su captura como son: las entrevistas, en Instituciones de educación superior el estudio de caso, el análisis de protocolos, las simulaciones, la observación, el análisis de documentos, entre otras.

Clasificación y almacenamiento: Estos procesos son fundamentales para lograr el uso adecuado del conocimiento. Consiste en establecer taxonomías y categorías del conocimiento para expresarlo como información una vez que ha sido capturado, para luego colocarlo en dispositivos básicamente tecnológicos para su aprovechamiento. Este aspecto es fundamental, sobre todo en instituciones de educación superior, donde se puede observar el almacenamiento de información, que en muchos casos no es utilizado por nadie, bien sea porque su forma de clasificación impide ubicar el conocimiento crítico o porque los dispositivos de almacenamiento no son los más adecuados para acceder a la información.

Distribución: Cuando la organización ha pensado en la GC como herramienta para su eficiencia, debe establecer mecanismos adecuados para poner a disposición de sus trabajadores, el conocimiento crítico. En términos generales la distribución de información y conocimiento en el mundo global, ha generado la sobre carga de información (especialmente a través de la Internet), lo que origina una gran inversión de tiempo para poder ubicar lo que realmente se necesita. Sin embargo, cuando se hace GC, las organizaciones puede establecer redes internas como la intranet o bases de datos diseñadas de acuerdo a sus características y requerimientos, lo que hace que la distribución del conocimiento crítico sea idónea, de acuerdo a las necesidades del usuario.

Compartir y colaborar: Estos dos procesos están relacionados pero son diferentes. El compartir, indica la posibilidad de reproducir un conocimiento generalmente explícitado, mientras que la colaboración supone el enriquecimiento de un conocimiento ya existente o la creación de un nuevo, basado en la participación colectiva. Con respecto a compartir se deben tomar en cuenta dos principios fundamentales, el primero se relaciona con la confianza y el segundo con la retribución. Existe mayor probabilidad de compartir los conocimientos con personas en las cuales se confía y que valoran el conocimiento de los demás. Por otra parte, existe mayor probabilidad de compartir conocimientos si se sabe que se puede recibir algo a cambio, bien sea material o inmaterial.

La colaboración es fundamental para el proceso de GC en las instituciones de educación superior ya que permite, sobre la base de en un conjunto de

condiciones, que las personas se dispongan adecuadamente a crear, reproducir, descubrir y compartir conocimiento, con miras a la innovación y mejoramiento continuo de las organizaciones. Sobre las condiciones para la colaboración y su utilidad se hablará nuevamente en el aspecto referido a las herramientas colaborativas. (Caicedo, 2010)

¿Por qué es importante hacer gestión de conocimiento en la empresa?

Gestionar el conocimiento es importante para una organización porque va mucho más allá de un simple sistema informático o un plan de capacitación. En realidad ayuda a fortalecer la estructura de la empresa ya que si fluye y se transmite de forma correcta ayudará a traer mejoras en los procesos y se verá reflejado en el producto o servicio que ofrece la compañía. La información así como las habilidades que son útiles para las actividades vitales de la empresa son transmitidas de un empleado a otro aumentando la posibilidad de crear nuevos conocimientos que deriva en nuevas aplicaciones, mejoras a los procesos así una nueva forma de hacer las actividades de la empresa para obtener nuevas oportunidades.

El conocimiento es el único activo de la empresa que crece y no se desgasta pero que puede llegar a desaparecer una vez que las personas que lo poseen dejan la empresa si no se comparte. Por ello es necesario que la organización gestione el conocimiento para que este permanezca independientemente de las personas y se conserve, se trasmita y sobre todo crezca con el tiempo. Tanto las grandes,

pequeñas como medianas empresas, deben implementar estrategias y herramientas a su alcance para lograr una gestión eficiente del conocimiento que poseen para de esta manera fortalecerse. (Archanco, 2011)

El hacer una buena gestión del conocimiento traer ciertas las ventajas competitivas para la organización, entre los que se encuentran:

- Ayuda a mejorar la calidad en productos y servicios.
- Contribuye a mejorar la atención a los clientes.
- Permite mejorar las relaciones con los proveedores.
- Ayuda a crear condiciones que contribuyen a mejorar el ambiente de trabajo.
- Mejora la comunicación entre el personal.
- Al mejorarse la información y la comunicación, se estimula la participación de los trabajadores.
- Se reducen el número de procesos necesarios para la realización de producto o servicio
- Se simplifican los procesos para la realización del producto o servicio
- Ayudar a hacer uso eficiente de los recursos. (Rodriguez, 1999)

Conclusión

Es necesario que las organizaciones gestione el conocimiento que se genere producto de realizar las actividades del día a día con el fin de que este se mantenga, se fortalezca y aumente cada vez más. Para ello debe usar una intranet y a la vez una serie de pasos que le ayudará en esta tarea.

Bibliografía

- Alles, M. (2009). *Desarrollo del talento humano : basado en competencias*. Argentina: Ediciones Granica.
- Archanco, R. (25 de 09 de 2011). Obtenido de <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-conocimiento/>
- Caicedo, J. C. (2010). Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142010000300002
- Carballo, R. (2007). *Innovación y gestión del conocimiento*. España: Ediciones Diaz Santos.
- Rodriguez, J. (s.f.). Obtenido de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html
- Rodriguez, J. (1999). Obtenido de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html

Agradecimientos

Al Instituto Tecnológico de Orizaba por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y al profesor Fernando Aguirre y Hernández por todos los conocimientos que nos ha compartido en su materia Fundamentos de Ingeniería Administrativa para aprender y perfeccionar mis capacidades de redactar artículos científicos de calidad.