
LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

CONTEXTO

En la Sociedad del Conocimiento, la información es uno de los principales recursos de las organizaciones, en tanto que la correcta gestión del conocimiento tiene una repercusión directa en la competitividad de las empresas. De aquí la necesidad y el interés de las organizaciones por implementar estructuras y mecanismos de captura, tratamiento y difusión de la información, un proceso en que las nuevas tecnologías tienen un papel protagonista.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

¿Qué es la Gestión del Conocimiento? La Gestión del Conocimiento consiste en la implementación de procesos y mecanismos que tienen por objetivo que el conocimiento individual que poseen los/las profesionales de una organización pase a formar parte del conocimiento colectivo de la empresa.

Para que el conocimiento individual e implícito (integrado por las capacidades, habilidades y experiencias de los/las profesionales) se transforme en capital intelectual explícito de la organización es necesario establecer procedimientos formales que permitan identificar, capturar, organizar, compartir y difundir este conocimiento e información.

Es en este proceso donde el conocimiento se convierte en un recurso y en un valor añadido para la organización: facilita los procesos de adaptación y aprendizaje de los/las profesionales y fomenta su implicación en la organización, hecho que se traduce en un aumento de la productividad y competitividad de la empresa.

¿Quién participa en la Gestión del Conocimiento? Todos los miembros de una organización participan en la gestión del conocimiento, aportando información relevante y compartiendo datos de interés, cada cual desde su propia perspectiva dependiendo de la función que se desarrolla en la empresa. Está claro que para fomentar la participación es necesario crear un clima de confianza en la organización que estimule a los/las profesionales a compartir los conocimientos acumulados. También pueden ser partícipes personas expertas externas que colaboran habitualmente con la organización.

¿Cómo se gestiona el conocimiento? Cuatro son los elementos que intervienen en la gestión del conocimiento: la cultura corporativa, los/las profesionales, los procesos y las nuevas tecnologías.

- La cultura corporativa: Para fomentar la implicación de los/las profesionales en la gestión del conocimiento, es necesaria una estructura que garantice la fluidez de los flujos de información.
- Los/las profesionales: Aportar conocimiento para ser compartido por el resto de compañeros/as puede ser entendido por el/la profesional como un esfuerzo

complementario a no ser que sean muy visibles los beneficios que se extraen de compartir la información.

- Los procedimientos: De aquí también surge la necesidad de que los procesos para aportar y compartir información sean intuitivos y fáciles de usar. Así, se garantiza que la información se pueda encontrar rápidamente, sin pérdida de tiempo y, por lo tanto, aumente la confianza en el sistema.
- La tecnología: El papel de las nuevas tecnologías es fundamental para facilitar los procedimientos y aumentar la eficiencia en la gestión del conocimiento. Las TIC permiten una fácil actualización y estructuración de la información. Asimismo, permiten compartir una información sin necesidad de un encuentro físico entre la persona que la requiere y la persona que la conoce, o acceder a dicha información en el momento preciso en que se necesita.

Hay diversos mecanismos y herramientas para gestionar el conocimiento. Los más comunes son el correo electrónico, las bases de datos, los blogs y las comunidades virtuales.

Bases de datos: Las bases de datos permiten almacenar información y datos de forma claramente estructurada en diversos apartados o categorías como: “objetivos de negocio”, “mejores prácticas”, “resultados de proyectos”, etc.

Comunidades virtuales: Las Intranets permiten la creación de comunidades virtuales o comunidades de práctica que reúnen virtualmente a profesionales con intereses comunes.

¿Cuándo está la organización preparada para implementar la Gestión del Conocimiento? Para que una organización implemente con éxito la Gestión del Conocimiento hacen falta una serie de requisitos estrechamente vinculados con la cultura corporativa:

- La transferencia de conocimiento no es fluida en organizaciones verticales y estructuras rígidas. La gestión del conocimiento funciona en estructuras horizontales, donde la comunicación y los intercambios se realizan de manera fluida.
- Para estar dispuesto a compartir, es preciso crear una atmósfera de confianza donde no exista recelo para compartir datos e información y donde las contribuciones sean reconocidas.
- La cultura organizativa tiene que fomentar el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional para promover el interés de los/las profesionales para ampliar sus conocimientos y competencias.

¿Qué ventajas tiene la Gestión del Conocimiento para las organizaciones? La implementación de un sistema óptimo de gestión del conocimiento tiene un impacto positivo en la eficacia de los/las profesionales y, consecuentemente, en la competitividad de la organización.

- Promueve el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional de las personas.
- Fomenta la implicación y sentimiento de pertenencia de los/las profesionales hacia la empresa.

- Reduce el tiempo de resolución de dudas cotidianas.
- Aumenta el capital intelectual de la empresa.
- Promueve la fluidez de la comunicación entre departamentos y los/las profesionales de la organización.
- Facilita la identificación de referentes y expertos/as en el seno de las organizaciones.
- Promueve la colaboración con profesionales externos a la organización.
- Rentabiliza los procesos de adquisición de conocimiento.
- Contribuye a la toma acertada de decisiones.

CONCLUSIONES

- La competitividad de las organizaciones en la era de la Economía del Conocimiento depende cada vez más del uso inteligente de la información y de la aplicación competitiva de la tecnología.
- Para que la Gestión del Conocimiento en las organizaciones sea exitosa es preciso implementar un sistema claro y sencillo de registro de la información, una filosofía corporativa que fomente el aprendizaje continuo como valor central de la organización y unos/unas profesionales implicados/as que visualicen las ventajas competitivas de aportar y compartir información.
- Las nuevas tecnologías desempeñan un papel clave en la simplificación de los procesos de almacenaje del conocimiento y en su difusión.

CONCEPTOS CLAVE

Gestión del Conocimiento: Proceso constituido por todas las actividades que permiten generar, buscar, difundir, compartir, utilizar y mantener el conocimiento, la información, la experiencia y la pericia de una organización, con la finalidad de incrementar su capital intelectual y aumentar su valor. Norma UNE 166.000 de «Gestión de la I+D+i; terminología»

Conjunto de procedimientos destinados a captar, tratar y transmitir la información generada en una empresa o en una organización y el capital intelectual de los miembros que la forman, de manera que se cree un sistema de formación y mejora continuada que repercuta en la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Proceso sistemático de investigación, identificación, selección, estructuración, almacenaje, transferencia y reutilización del conocimiento tácito y explícito de una organización con el objetivo de convertirlo en un activo que genere valor para la organización.

Capital intelectual: Conjunto de competencias personales, organizativas, tecnológicas y relacionales de una organización de las cuales depende la generación y mantenimiento de sus ventajas competitivas.

Conjunto de las habilidades intelectuales y de los conocimientos tácitos y explícitos de las personas que integran una organización y que pueden generar valor para la organización.

Conocimiento explícito: Conjunto de información, datos o experiencias, en definitiva, de conocimiento transmisible en lenguaje formal, sistemático.

Conocimiento implícito o tácito: conocimiento personal, dependiente del contexto y, por lo tanto, difícil de comunicar.

BIBLIOGRAFÍA

Canals, A. (2003). *Gestión del conocimiento*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, SA.

Benavides Velasco, C.A.; Quintana García, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, SA.

Equipo FeedBackGround, SL (2003). *Guía de gestión del conocimiento*. Barcelona: Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial. Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo. Generalitat de Cataluña.

WEBGRAFÍA

Infonomía. Red de Innovadores

www.infonomia.com

rrhhMagazine. Recursos Humanos y Management Empresarial

www.rrhhmagazine.com

Fundación para la Motivación de los Recursos Humanos

www.factorhuma.org

La Gestión del Conocimiento

<http://www.gestion-conocimiento.com/>

WEBGRAFÍA EN LA INTRANET DE PORTA22

Te proponemos unas rutas a seguir dentro de la Intranet de Porta22 que te servirán para ampliar información sobre la gestión de conocimiento:

- ❑ Organizaciones en red / Trabajar en red / Nuevas relaciones empresa-trabajador / Gestión del conocimiento

Utiliza el **BUSCADOR** de la Intranet de Porta22 para obtener una selección muy completa de recursos: libros, artículos y enlaces de interés. Es muy sencillo: sólo hace falta que abras el menú BUSCAR, escribas una palabra clave y oprimas el botón buscar.