

Gestión del Conocimiento

En esta ocasión me gustaría hablar sobre la gestión del conocimiento a nivel empresarial, su importancia, relación con los objetivos de la empresa, sistemas de información... Ya que en el mundo de la tecnología acostumbramos a centrarnos mucho en las tendencias, en métodos de dirección, formas de hacer negocio, contratar trabajadores eficientes, los mejores sistemas... Pero nos olvidamos del mayor tesoro de la empresa: el conocimiento que posee. Lo que sabe una empresa es lo que permite ser competitivo, lo que le permite hacer las cosas bien, y muchas veces no se gestiona correctamente, hay fugas, se pierden oportunidades...

Antes que nada, voy a presentar una serie de definiciones que considero necesarias para entender el texto:

- **Dato:** Los datos son la **mínima unidad semántica**, y se corresponden con elementos primarios de información que por sí solos son irrelevantes como apoyo a la toma de decisiones. También se pueden ver como un conjunto discreto de valores, que no dicen nada sobre el por qué de las cosas y no son orientativos para la acción. Ejemplos: un número de teléfono o el nombre de una persona, sólo, **sin contexto** ni nada.
- **Información:** conjunto de datos procesados y que tienen un significado (**relevancia, propósito y contexto**), y que por lo tanto son de utilidad para quién debe tomar decisiones, al disminuir su incertidumbre. Los datos se pueden transformar en información añadiéndoles valor.
- **Conocimiento:** El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y *know-how* que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es **útil para la acción**. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones con frecuencia no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también esta en rutinas organizativas, procesos, prácticas, y normas.
- **Propiedad Intelectual:** ideas, productos... fruto de la **creatividad**, que pueden ser fruto de negocio. Esto puede incluir el ámbito artístico, la música... Pero en nuestro caso, nos vamos a centrar en las ideas que pueden suponer la creación de productos propios de una organización, y por tanto oportunidad de negocio.
- **Sistema de información:** Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de **apoyar las actividades** de una empresa o negocio.

Una vez aclarados ciertos conceptos podemos pasar al tema que nos compete. Cuando pensamos en los activos más importantes de las organizaciones siempre pensamos en los sistemas que posee, hardware y software de alta calidad y prestaciones, trabajadores competentes, grandes jefes... Pero el mayor activo de una empresa es su conocimiento. Y, en mi opinión, principalmente los *know-how* y la IP (Propiedad Intelectual), así como las buenas prácticas. De poco sirve tener buenos trabajadores si estos no comparten lo que saben, si no se gestionan correctamente las ideas generadas y se pierden, y si se llega a un correcto funcionamiento de departamentos o grupos de trabajadores, pero no se

registra y se comparte el sistema por el cuál está funcionando todo tan bien.
El conocimiento no compartido es conocimiento perdido.

Así pues, desde el punto de vista del **know-how y las buenas prácticas**, es necesario asegurar el registro y la disponibilidad del conocimiento, fomentar espacios y condiciones adecuadas para el intercambio de conocimientos, así como proveer las condiciones para compartir y crear nuevo conocimiento. Esto se puede hacer, por una parte, haciendo uso de «técnicas» o formas de fomentación de interacción entre trabajadores, como pueden ser las reuniones, pequeñas «fiestas» u otras formas de interacción social dentro del ámbito profesional. Pero, por otra parte, esto puede hacerse mediante el uso de sistemas informáticos. El uso de intranet, extranet, data mining, IA, sistemas de soporte para la toma de decisiones... Todos conocidos y usados en muchos casos, pero sin conocer realmente la importancia que pueden llegar a tener. Hay que buscar que el trabajador se sienta parte de la empresa, genere ideas, conocimiento, lo registre, lo comparta y haga uso del conocimiento existente.

Por otra parte, centrándonos en la **IP**, es importantísimo asegurar su correcta gestión. Seleccionar un lugar de almacenamiento seguro, realizar correctamente el procesado de la información que puede ser de interés para el desarrollo de productos, facilitar el acceso al mismo por parte de las personas que lo necesiten, gestionar los controles de acceso, asegurar la seguridad de la infraestructura... Además de todo esto, es interesante tener en plantilla, o realizar una contratación externa, personas que conozcan este ámbito, y puedan ayudarnos a gestionar nuestros productos, tanto legalmente como desde el punto de vista de gestión general.

El **conocimiento tácito** existente en las personas es esencial en el buen funcionamiento de una organización, y este se pierde si estas personas dejan la organización, además de que no se aprovechan de manera adecuada y puede llevar a cometer los mismos errores. Para ello, por ejemplo, se puede hacer uso de la documentación de conocimiento, la publicación de manera interna en la empresa por medio de sistemas de compartición...

Desde el punto de vista clásico de los sistemas de información, como sistema de apoyo a la dirección de la empresa/departamento y la ayuda en la toma de decisiones, el concepto de conocimiento resulta esencial. Pero no bastan con contar con un buen sistema que procese rápido, la información generada debe ser analizada y se debe llevar a cabo una correcta **reflexión** por parte de las personas, se debe llegar a ciertas conclusiones, y si este conocimiento generado resulta de interés, compartirlo e incluso utilizarlo para realimentar el sistema de información.

En resumen, la gestión del conocimiento puede ayudar a cualquier empresa, y en muchos casos puede ser **esencial para el éxito** de la organización. Para ello, se debe hacer un uso correcto de los sistemas de información y los sistemas informáticos en general, seguir una pautas y corregir nuestro camino cuando sea necesario apoyándonos en el conocimiento generado dentro de la empresa.