

El lado humano de la gestión del conocimiento



Por: Delio Ignacio Castañeda Z.
Consultor e investigador
organizacional

Frecuentemente escuchamos que hoy vivimos en la era de la información y el conocimiento y nos preguntamos: ¿Y eso qué significa?

De manera breve se puede afirmar que la humanidad ha pasado por tres grandes eras y en cada una de ellas se ha atribuido valor a un activo diferente.

La primera fue la era agraria, en la cual el bien más valioso era la tierra.

Quien poseía la tierra tenía el poder y la posibilidad de tener la calidad de vida deseada. En contraposición, quien no tenía la tierra, sus hijos y sus nietos estaban destinados a ser pobres.

La segunda era fue la industrial. En esta era el bien máspreciado era la máquina. Quien la tenía gozaba de estatus y la posibilidad de tenerlo casi todo.

A partir de los años 60 del siglo anterior debido al desarrollo acelerado de las tecnologías de comunicación e información nace la era de la información. En los años 90 se le agregó la palabra conocimiento, de tal forma que vivimos en la era de la información y el conocimiento. Bueno, ¿y cuál es la diferencia?

La información es datos que enmarcados en un contexto particular cobran significado. La información se compone de datos. Un dato en sí mismo no significa nada. Para colocar un ejemplo, el dato "3" puede significar según el contexto: El número de personas de la Trinidad, la nota de una evaluación o el piso del apartamento en el que vivimos, entre otros. El conocimiento es información en la cabeza de agentes. Los seres humanos, gracias a nuestra experiencia, le damos matices a la información, de allí que la misma información puede tener interpretaciones diferentes.

Un proceso de reestructuración puede significar para el dueño de una empresa una oportunidad para salvarla en una crisis, mientras que para el presidente del sindicato puede significar una amenaza para los trabajadores que representa.

El conocimiento tiene valor personal y organizacional. En el caso personal, a mayor conocimiento mayor oportunidad de empleo o de trabajo y entre más especializado sea

este conocimiento mejor el ingreso económico. A diferencia de la era agraria, alguien con mayor conocimiento formal y no formal puede tener una mejor calidad de vida que sus padres.

En el caso organizacional el conocimiento es su mejor ventaja competitiva. Una empresa será más exitosa en la medida en que genere, transfiera y aplique conocimiento de valor. Un conocimiento es de valor si contribuye al logro de objetivos estratégicos.

El conocimiento es altamente dependiente de personas. Son individuos quienes generan, comparten y aplican conocimiento. De esta forma las entidades tanto públicas como privadas tienen varias responsabilidades.

La primera, facilitar el desarrollo de competencias de las personas en sintonía con la misión y objetivos organizacionales.

En segundo lugar, facilitar un clima de trabajo agradable y proveer las condiciones organizacionales necesarias para que las personas estén motivadas para compartir su conocimiento clave.

En tercer lugar, crear una cultura del aprendizaje organizacional, en la cual la alta dirección valore el intercambio de conocimiento, comparta conocimiento con sus equipos de trabajo y promueva el diálogo como herramienta de construcción de conocimiento. Cuando existe una cultura del aprendizaje organizacional, un grupo de personas que está conversando significa que está intercambiando conocimiento útil, no que está perdiendo el tiempo.

En conclusión, la gestión del conocimiento tiene un lado humano. Para algunos la gestión del conocimiento se trata de software, bases de datos y herramientas de comunicación. Desafortunadamente si estas herramientas no se usan poco contribuyen a la gestión del conocimiento. De nada sirve contar en la empresa con bases de datos espectaculares que nadie usa. Eso es como tener en la casa una biblioteca de mil volúmenes que jamás hemos leído.

Sólo las entidades que promuevan e incentiven el que las personas compartan su conocimiento podrán utilizar de manera proactiva software, bases de datos y herramientas de comunicación.



En Cañaveral
Jornada continua

Carrera 26 No. 30-75 Cañaveral- Floridablanca (Santander)
Teléfono 639 9700

Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 7:00 p.m.
Sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Financiera COMULTRASAN