Universidad del Turabo

Facilitadora Dra. Esther Rubio

ETEL604

Programa Ahora

Ensayo “Knowledge Management”

Taller #1 Teoria gerencial del conocimiento

Sylvia Alamo

La gestión del conocimiento a nivel laboral es, en mi opinión, que la empresa obtenga el mejor provecho de los todos sus recursos de la manera más eficiente. La gestión del conocimiento es poder recopilar la información en el momento y lugar preciso para hacer buen uso de su aplicación en el futuro. El crear, recopilar y gestionar todo el conocimiento que aportan estos recursos evita el que se emplee doble esfuerzo y tiempo, lo que significa ser más costoefectivo. Esto es, no estar inventando la rueda a cada momento ni tener duplicidad de tareas. No es necesariamente un programa de tecnología pero ciertamente la tecnología ayuda a recopilar la información. Toda información almacenada ya sea con el uso de la tecnología o a papel es solo datos. Pea, R dice: “La inteligencia no es una cualidad solamente de la mente sino de un producto de la relación entre las estructuras mentales y las herramientas intelectuales provistas por la cultura.” (Falieres, 2006) Es tener un conocimiento sin inteligencia. Por otro lado, Olson relacionado al tema opina que “casi todas las formas de cognición humana exigen el uso productivo e imaginativo de alguna tecnología”. (Falieres, 2006). Tratar de caracterizar la inteligencia independientemente de esas tecnologías parece un error fundamental. La finalidad es que los usuarios de la tecnología exploren, diseñen, investiguen y comprueben hipótesis con métodos que conjuguen su inteligencia con las máquinas, realizando una participación consciente de la tarea”. Si el empleado no opera con atención de conciencia su rendimiento no será de calidad. Trabajar con una computadora es similar a trabajar con compañeros más expertos. Las computadoras te dan la oportunidad de superar tus procesos cognitivos con la ayuda de la tecnología que no pudieras si estuvieses solo. Es importante para una empresa que desea moverse hacia un modelo de gestión de conocimiento a que no le vendan un simple programa de computadora. Compañías de consultorías o vendedores de sistemas de información pueden querer venderte el mejor de los productos, sin embargo, pudiera ser solo un adorno no saber gestionar el uso eficaz de la herramienta para la cual se invierte. La tecnología y todo el software o aplicaciones no cuenta con dos virtudes humanas: la creatividad e intuición. De aquí es la importancia del recurso humano de la empresa.

Las personas, los recursos humanos, son la espina dorsal de toda empresa. Sin las personas no existen instituciones. Según la definición desde Definición ABC se designa recursos como el elemento que aporta algún beneficio a la sociedad. De esta misma fuente el significado de humano se refiere a persona o individuo. Define recursos humanos como el conjunto de trabajadores o empleados de una empresa o institución que se dedican a llevar a cabo una lista de tareas específica. Los humanos son los que aportan conocimiento, experiencias y destrezas a esa empresa. El recurso humano es pues medular en cualquier empresa. El recurso humano es la materia prima más importante ya que son los responsable de que la cosas pasen.

Implementar un modelo de gestión de conocimiento no es igual a hacer reingeniería de proceso. Uno pudiera influenciar en el otro, pero no deben ser procesos que se lleven simultáneamente o paralelos. La gestión de conocimiento típicamente envuelve documentación, manejo de información, estadísticas y el compartir esta información. La reingeniería, por otro lado, es el diseño de como deben ser los sucesos o eventos de los procesos de la empresa. La reingeniería es establecer las mejores prácticas, medidas alternas de modelos de negocio y optimizar el proceso. Básicamente el objetivo de la reingeniería de procesos es eliminar pasos que no aportan a aumentar la competitividad de la empresa. En contraste, el objetivo de la gestión de conocimiento es intrínsecamente documentar y compartir información sobre los riesgos de la administración, el manejo de la filosofía y comprender el modelo de negocio resaltado por la empresa.

Toda política y práctica le afectará positiva o negativamente al individuo y así mismo repercute en la empresa. Estas políticas y prácticas harán posible que el personal realice su trabajo con eficiencia. Desde que se publica una oferta de trabajo, el individuo lee, se entrevista, trabaja hasta que renuncia. Todo debe estar claramente especificado en estas políticas y prácticas de la organización. El buen manejo del conocimiento será esencial para que la empresa atraiga y retenga el personal más eficiente en su empresa. Este buen manejo de recurso humano ayudará a la empresa a reducir riesgos, costos y lograr obtener lo mejor del empleado. La combinación de un sistema eficiente y empleomanía eficiente ayudará a la empresa a alcanzar la misión y propósito para lo cual se instituyó.

Es de suma importancia establecer claramente la visión, el propósito y misión así como la estructura de la empresa. Visión es como la ruta de hacia donde va la empresa, por lo que aporta a la motivación del empleado. El propósito asegura que se está trabajando en la misma dirección, en la dirección correcta. Sin misión sería imposible para la empresa conocer que trabajos tiene que hacerse y por tanto no tendrían descripción de puestos. Los valores llevaran a la organización a saber como se harán las cosas y la calidad de personal que necesita.

Salarios y beneficios es el acuerdo que la empresa dará al empleado a cambio de la realización de sus deberes y responsabilidades hacia la organización. Tener una excelente descripción de puestos da la ventaja de saber los deberes y responsabilidades del empleado así como las cualificaciones a tener para poder ser reclutado. Descripción de puestos es un contrato entre la empresa y el personal reclutado donde se detalla el acuerdo de ambas partes. Criterios como nivel de destrezas, nivel de responsabilidad y de representación son las bases para determinar ese intercambio entre empresa-empleado y así un marco de referencia para establecer salarios y beneficios. Puede añadir términos y condiciones que no están contempladas en el contrato. Pero… ¿estás seguro de tener términos legales correspondientes, está alineado a la práctica común y las políticas de la empresa? De más está aclarar que todo esto debe estar por escrito para evitar malinterpretaciones.

Los beneficios incluyen plan médico, retiro, provisiones en caso de despidos, oportunidades de adiestramiento adicional, uso personal de equipos de la empresa, acomodo razonable, maternidad entre otros.

Un modelo de gestión de conocimiento en una empresa va a garantizar beneficios y no pérdidas. No solo en términos de costo-efectividad y el ahorro sino que también se descubren más oportunidades para renovar e innovar la empresa. Mantener actualizado todos los asuntos legales del área laboral evitar malos entendidos y posibles demandas. Coordinar estrategias, políticas y prácticas que asegure un trato justo y consistente a su empleomanía mantiene motivados a los empleados. Tener acceso a consejos corporativos relacionado a situaciones que el empleado pueda confrontar en cualquiera de sus áreas de desempeño evita el drenaje de tiempo y energía así como asegurar que el cliente adquiera la mejor de las atenciones. La gestión de conocimiento ayuda a establecer las mejores o más eficiente políticas y prácticas ya probadas. Otro beneficio es el mantener la descripción de trabajo de cada puesto atemperado a los tiempos. La descripción de puesto y tareas asegura una mejor medición del rendimiento y del éxito alcanzado por el personal. En esta descripción de puesto se plasma las expectativas de que la empresa espera del empleado que ocupa el puesto además de que el empleado cobra consciencia de que tipo de responsabilidades asume y acuerda cumplir. Los procesos de reclutamiento serán más efectivos si ya se tiene claro una descripción de puesto. La gestión de conocimiento obtendrá información que luego podrá ser parte de planes de reuniones informativas y de inducción o re-enseñanza más efectiva y organizada. Se desarrollan mejores programas de capacitación y mejoramiento profesional que repercutirán en una empresa más dominante en el mercado. Si la empresa tiene un departamento de recursos humanos de vanguardia y excelencia los empleados tendrán un mayor sentido de pertenencia y seguridad por lo que valoran y promoverán el mantenerse en la empresa y minimizar las renuncias de personal en el cual la empresa ha invertido en capacitación.

Existen al menos cinco categorías de líderes del conocimiento y sus descripciones de puesto en una corporación. Ciertamente cada empresa, por sus filosofías de negocio y cantidad total de empleado y expansión del mercado, deberá ser flexible en cuanto a la cantidad de líderes del conocimiento, sus tareas, deberes y responsabilidades. El Principal Oficial de Conocimiento, es el estratega, la posición de la administración superior centrado en promover, comunicar y facilitar la práctica de la gestión de conocimiento. El analista es un puesto que envolverá el aprendizaje y propagación de las mejores prácticas de la organización o empresa. El ingeniero del conocimiento sería el encargado de recopilar la información de los expertos que representan la empresa. El ingeniero del conocimiento sería como una interface entre el empleado e informática. Gerente del conocimiento será el que coordine el trabajo entre el ingeniero y el analista. El gerente de conocimiento es más bien un puesto para empresas grandes que tendrán que reportar a los CEO o al Principal Oficial del Conocimiento. Administrador del conocimiento es una posición a menudo temporal o informal se asoció normalmente a compañías más pequeñas. Comparado a las otras formas de dirección del conocimiento, los administradores del conocimiento tienen menos experiencia formal con principios de la gestión del conocimiento y tienen generalmente otras responsabilidades primarias en la empresa.

Las responsabilidades del Principal Oficial del Conocimiento va a incluir, por ejemplo: definir las políticas de gestión del conocimiento, adiestrar, aplicar y mantener la motivación del proyecto, coordinar educación, salvaguardar la información tan sensitiva que poseerá, será el enlace entre administrativos-empleado y será el más que debe dominar los programas técnicos y la informática para poder asegurar el mejor uso en la aplicación del proyecto.

El establecer e implementar un proyecto de gestión del conocimiento en una empresa es desarrollar, crear y mantener como objetivo que se establezca un sistema de comunicación interno y constante entre todos los empleados. Este compartir de la información podrá hacer posible detectar las mejores prácticas que poder tener ventaja competitiva sobre cualquier otra empresa.

Referencias:

Bergeron, B. (2003). Essentials of knowledge management. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Falieres, N. (2006) Como ensenar con las nuevas tecnologías en la escuela de hoy. Buenos Aires.: Circulo Latino Autral.

Definicion ABC (n.d.). Recuperado de http://www.definicionabc.com 1/24/2014

Serradell, E. (n.d.). Recuperado de http://www.uoc.edu/dt/20133/index.html 1/24/2014