

Taller: Gestión del Conocimiento Fundamentos

Grupo Faro
Hugo Carrión Gordón

Contenido

- Estímulos para la gestión del conocimiento
- Establecer valores y objetivos
- Representación del conocimiento
- Comunicación del conocimiento
- Generación y uso del conocimiento
- La gestión del conocimiento como base de una estrategia de desarrollo
- Evolución de los sistemas de gestión de conocimiento
- Procesos de gestión de conocimiento
- Herramientas de Gestión de Conocimiento

Estimulación a la Gestión del Conocimiento

Ejemplos de estímulos materiales:

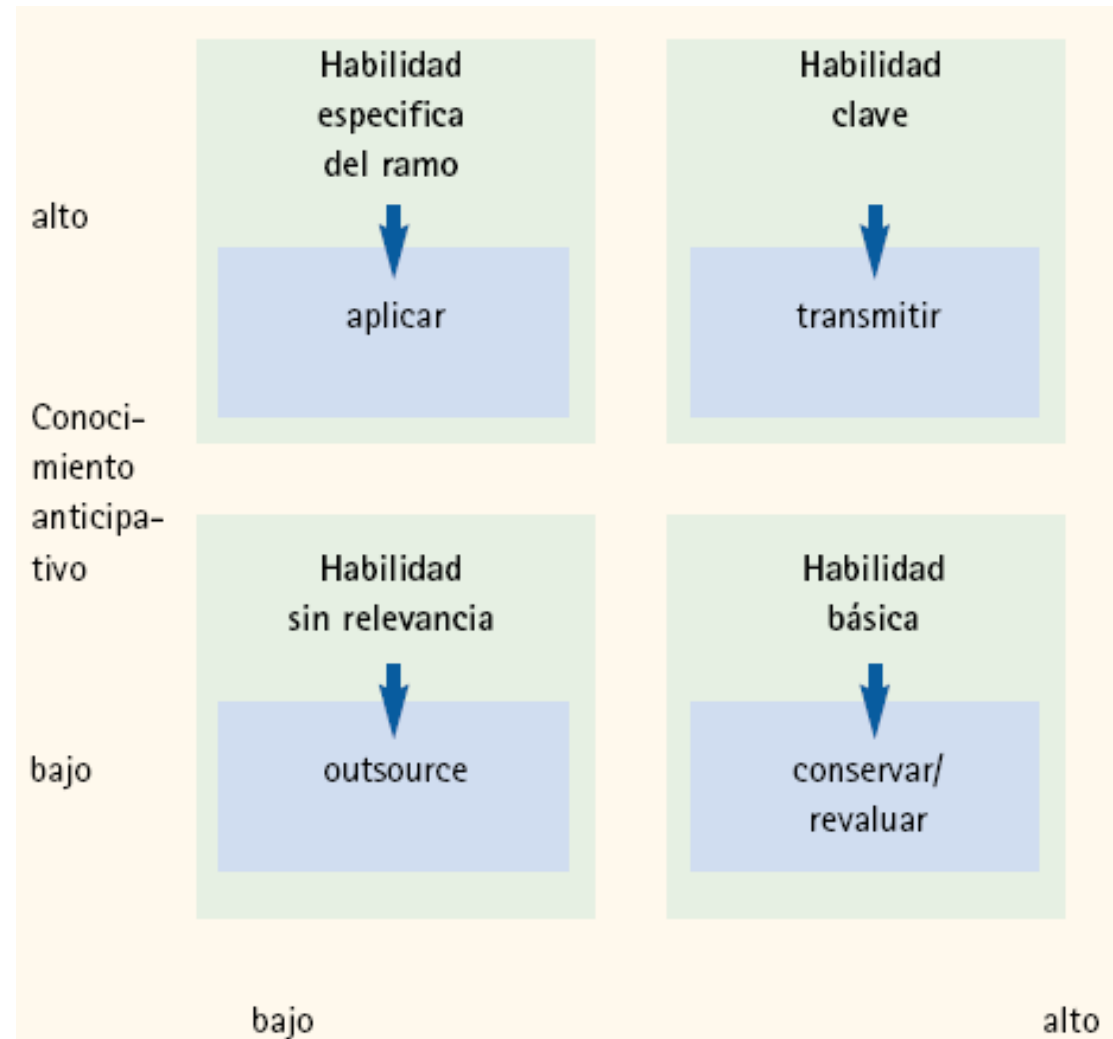
- > Sistema de recompensas
- > Remuneración variable
- > Ascenso profesional sistematizado
- > Aumentos parciales de sueldos
- > Modelos de tiempo libre
- > Cursos de perfeccionamiento
- > Opciones sobre acciones
- > Participaciones en la empresa, etc.

Ejemplos de estímulos no materiales:

- > Elogio y reconocimiento
- > Derecho de cogestión y poder
- > Margen de actuación en la toma de decisiones
- > Responsabilidad
- > Contactos sociales / prestigio
- > Actitud leal en la cooperación
- > Transparencia en la carrera profesional
- > Cultura empresarial positiva, etc.

**Establecer y valorar objetivos de
conocimiento**

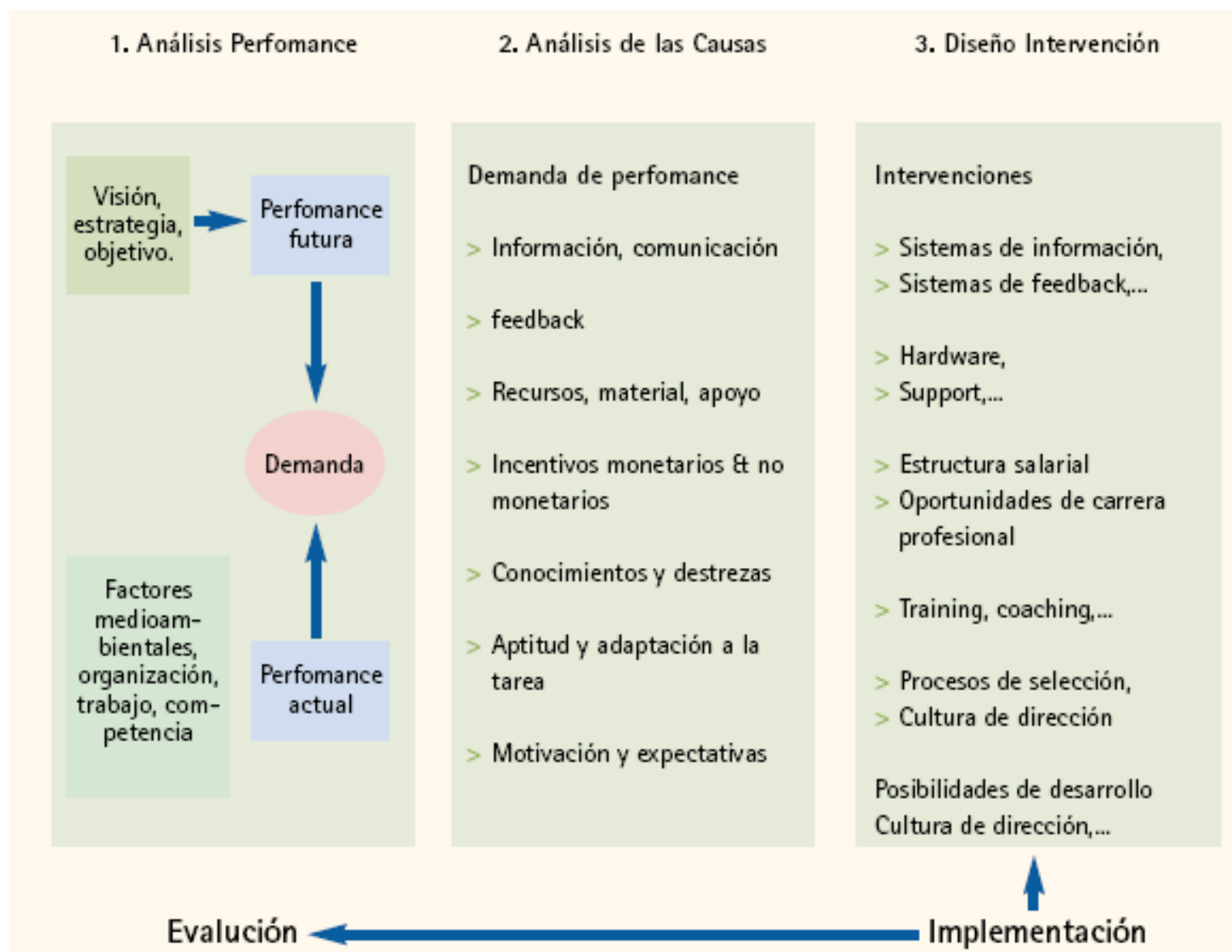
Utilización del conocimiento



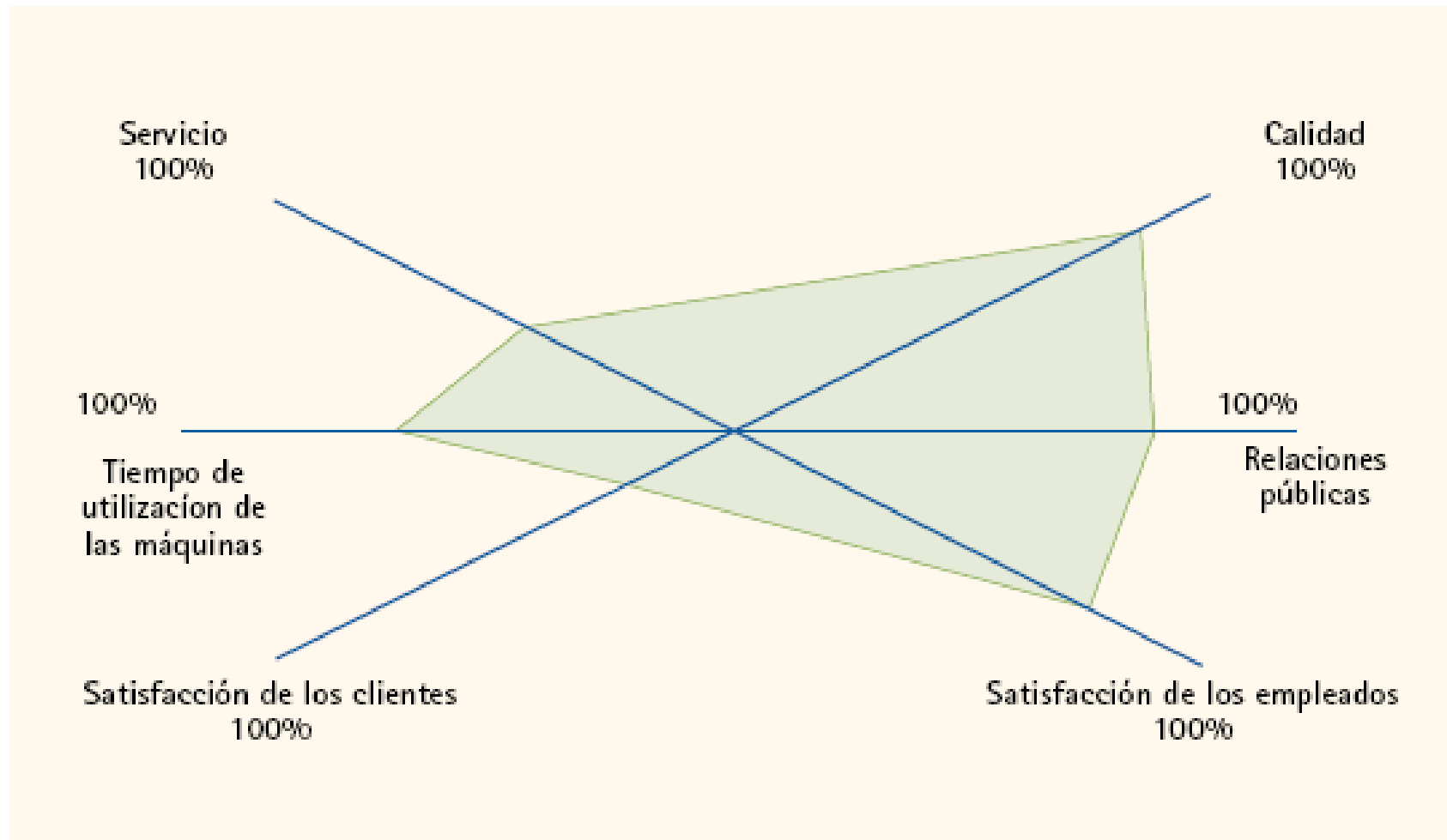
Indicadores de éxito

Área	Posibles métodos de recogida de datos
Calidad de los productos	<ul style="list-style-type: none">> Ratios de rechazo> Opinión de los clientes sobre la calidad> Valoraciones de expertos
Servicios	<ul style="list-style-type: none">> Opiniones de los clientes sobre los servicios> Vida útil de los productos
Tiempo de utilización de las máquinas	<ul style="list-style-type: none">> Protocolos de utilización> Encuestas entre los responsables de las máquinas
Satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none">> Encuestas entre los clientes> Valoración de las reclamaciones
Satisfacción de los empleados	<ul style="list-style-type: none">> Encuestas entre los empleados
Relaciones públicas	<ul style="list-style-type: none">> Encuestas

Implementación



Análisis de situación actual



Balanced Score Card

Finanzas

"¿Qué objetivos financieros queremos lograr?"

Obj. estra.	Indi.	Obje.	Medi.

Aprendizaje y crecimiento

"¿Como podemos fomentar cambios y potenciales de desarrollo?"

Obj. estra.	Indi.	Obje.	Medi.

Clientes

"¿Cómo hemos de presentarnos ante nuestros clientes?"

Obj. estra.	Indi.	Obje.	Medi.

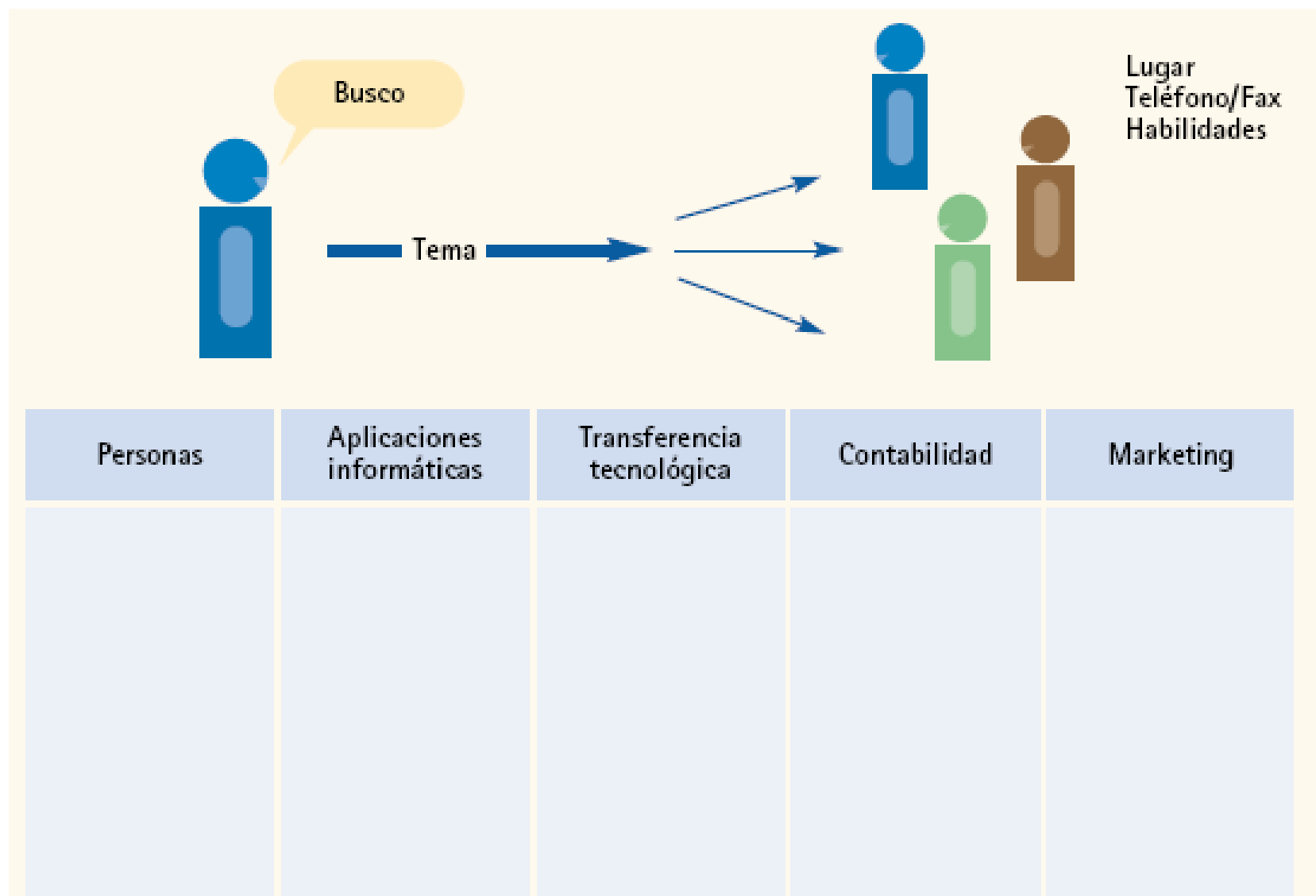
Procesos empresariales

"¿Qué objetivos procesuales y estratégicos son factores críticos de éxito?"

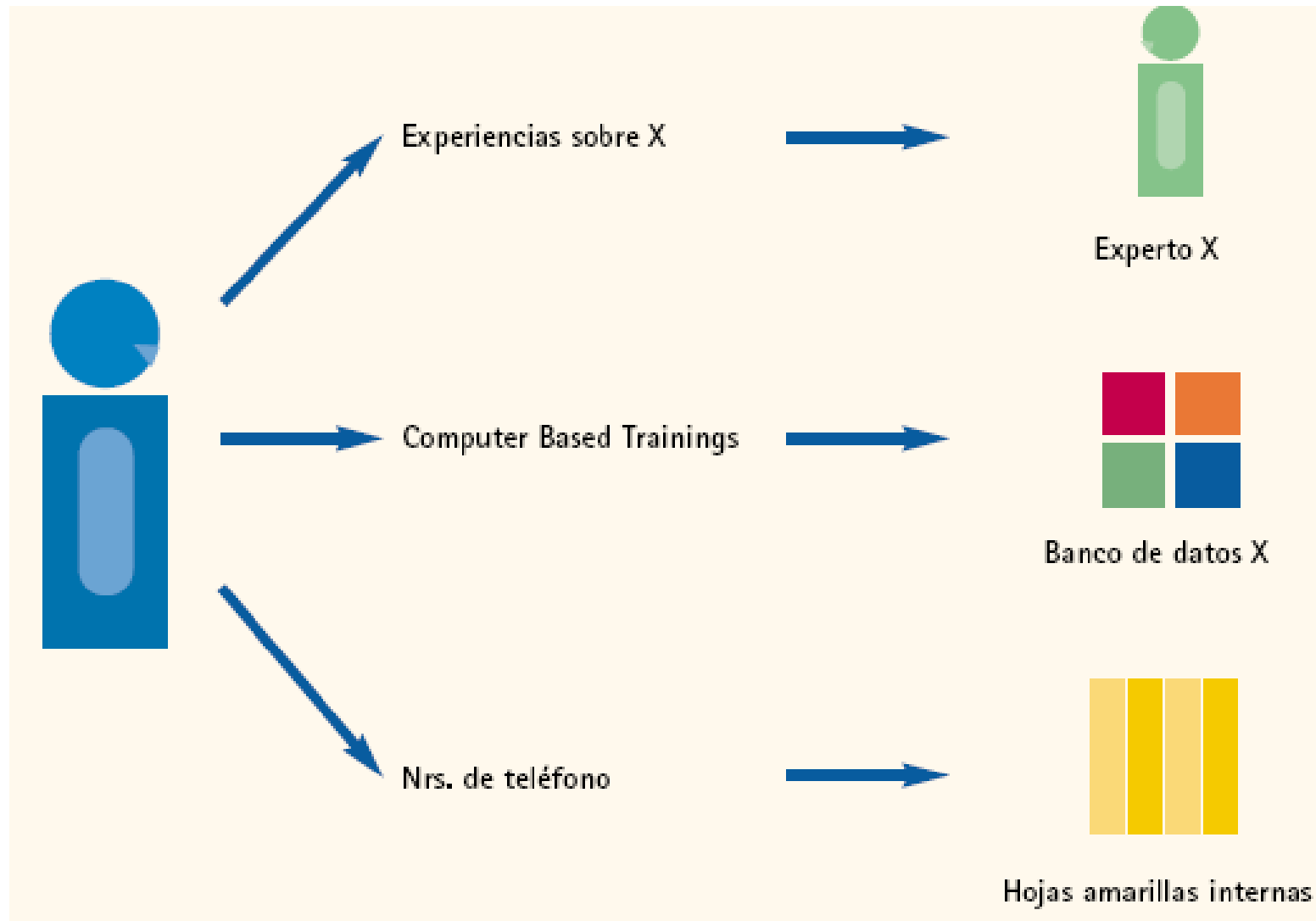
Obj. estra.	Indi.	Obje.	Medi.

Representación del conocimiento

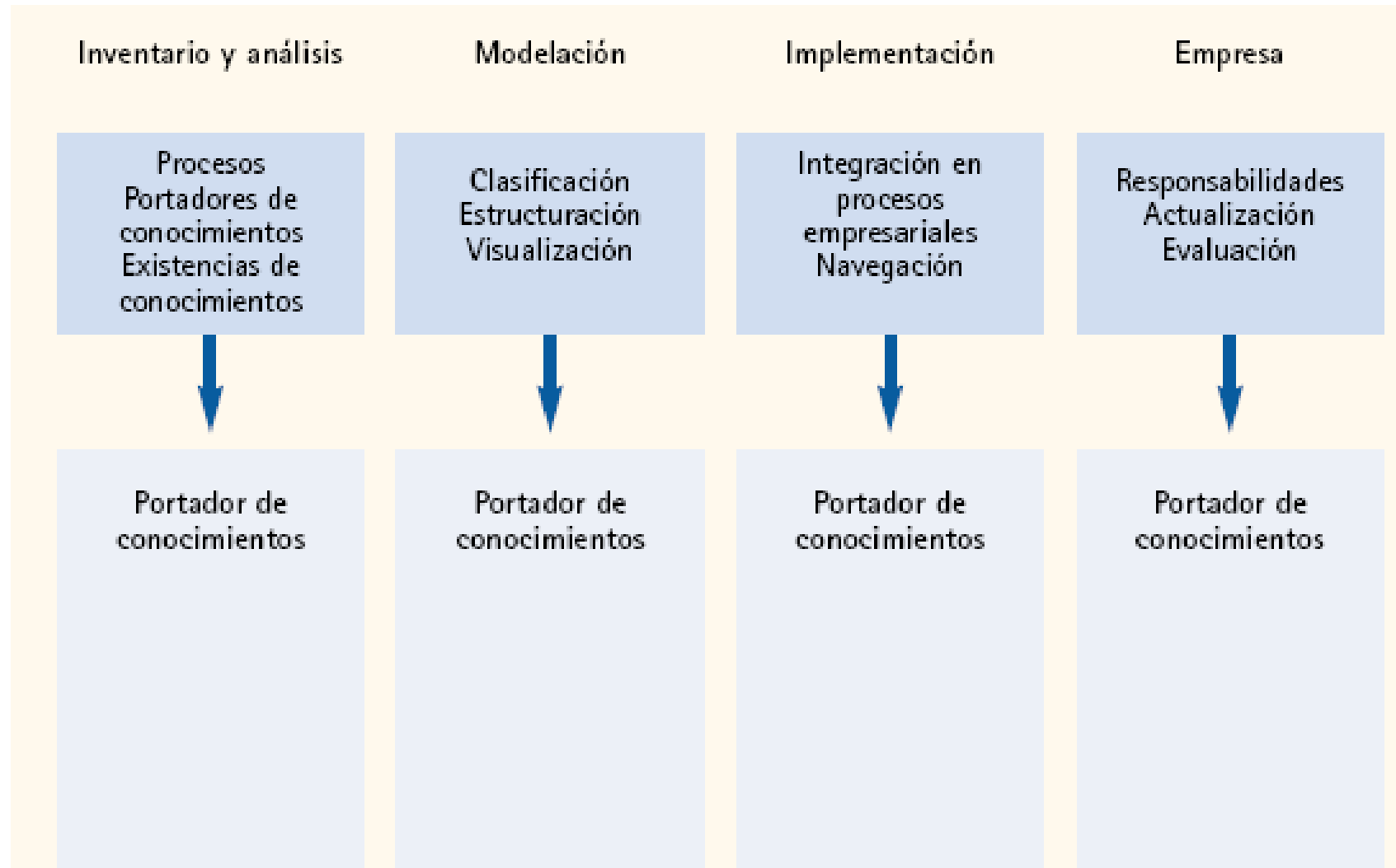
Topografía del conocimiento



Inventario de conocimientos



Mapa de aplicación de conocimientos



Inventario y análisis

Inventario y análisis

Procesos
Portadores de conocimientos
Existencias de conocimientos

Modelación

Clasificación
Estructuración
Visualización

Implementación

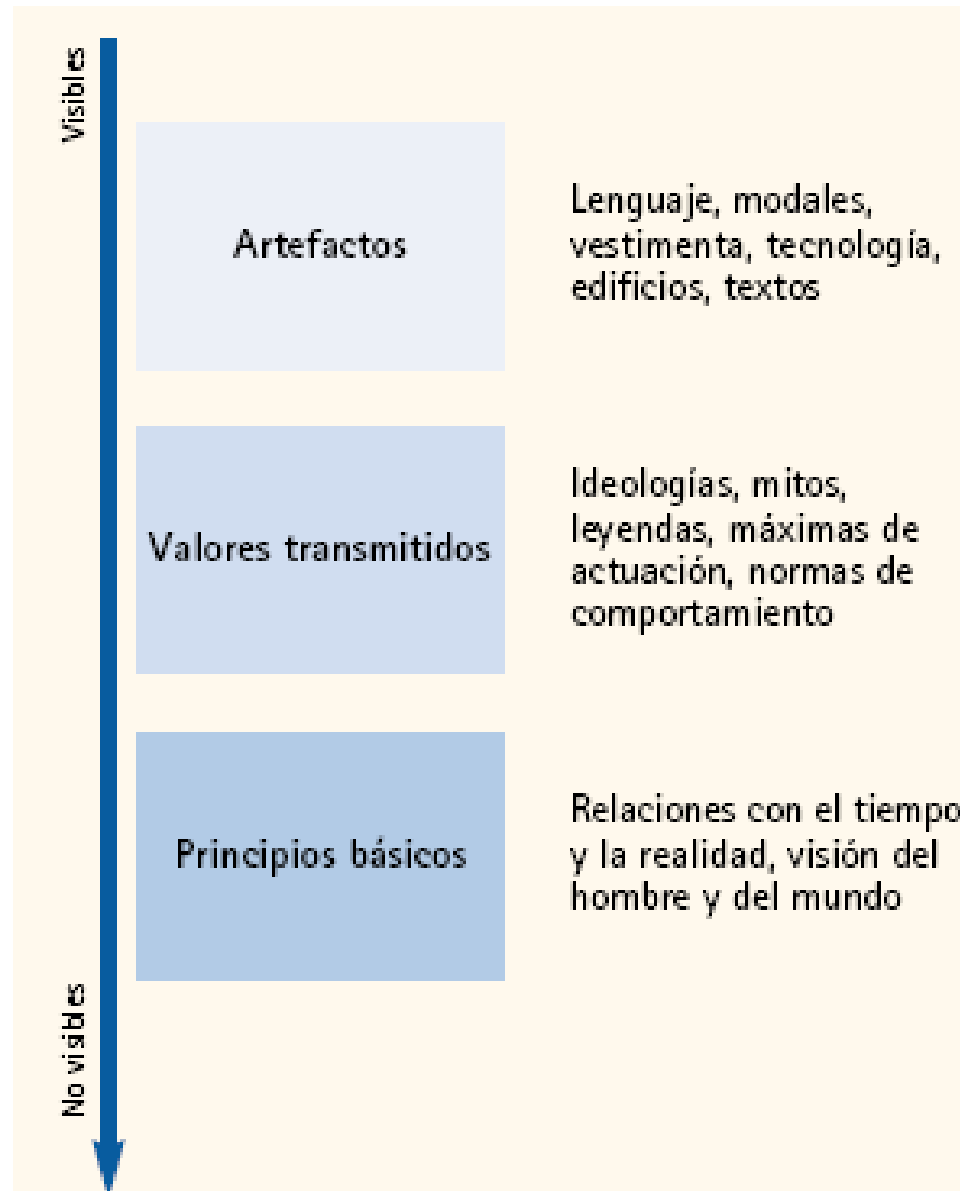
Integración en los procesos
empresariales
Navegación

Empresa

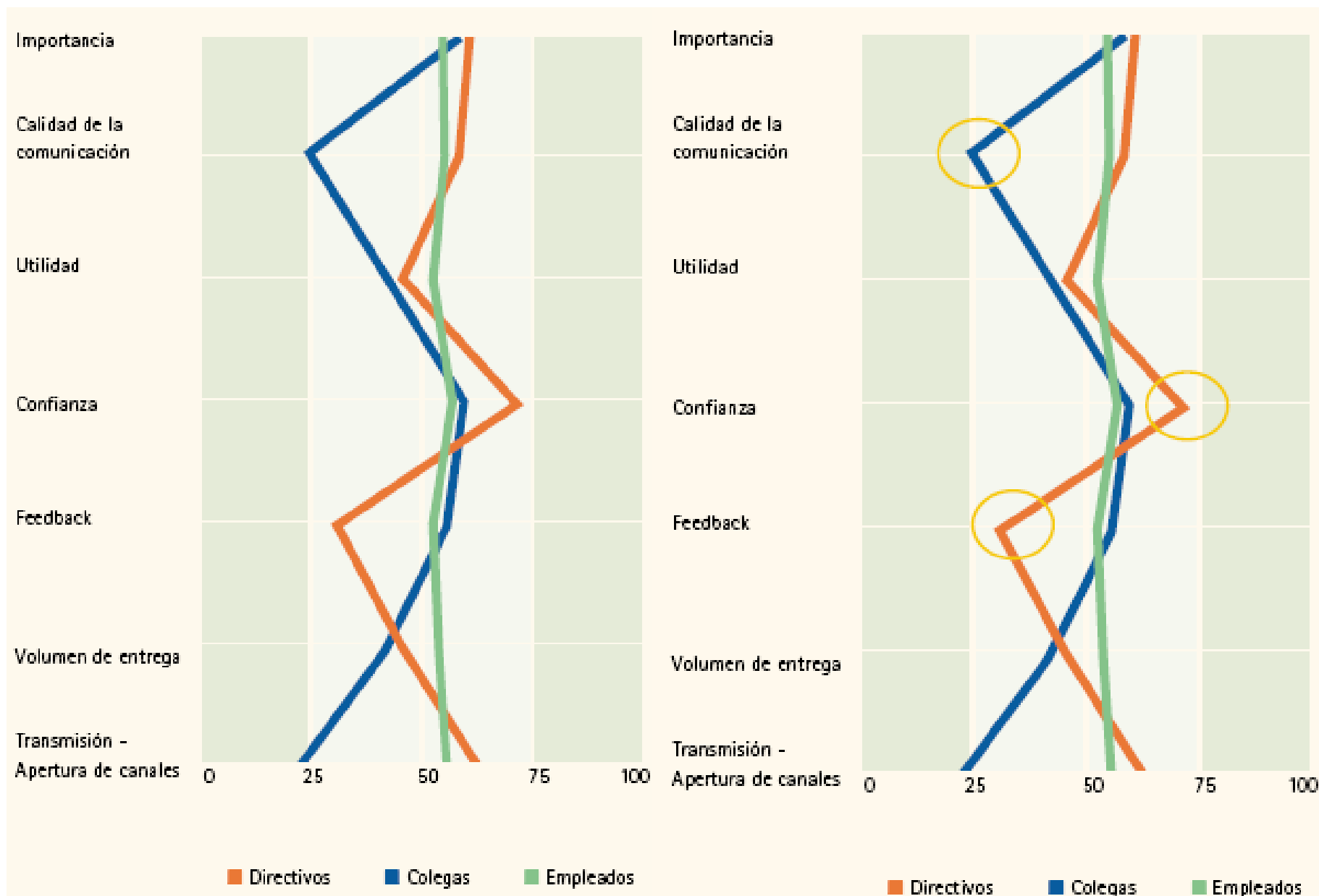
Responsabilidades
Actualización
Evaluación

Comunicación del conocimiento

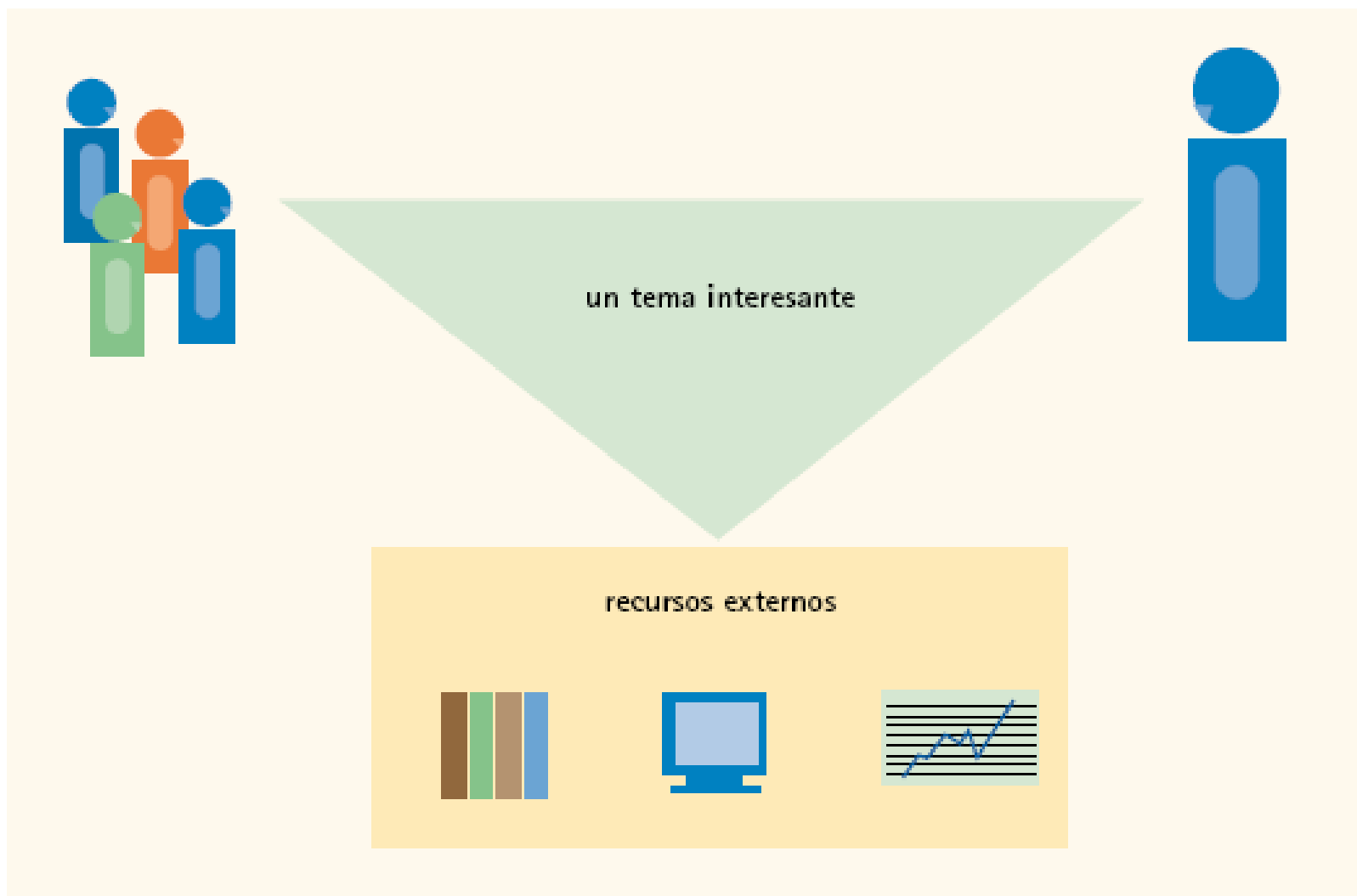
Visibilidad del conocimiento



Perfil de comunicación del conocimiento



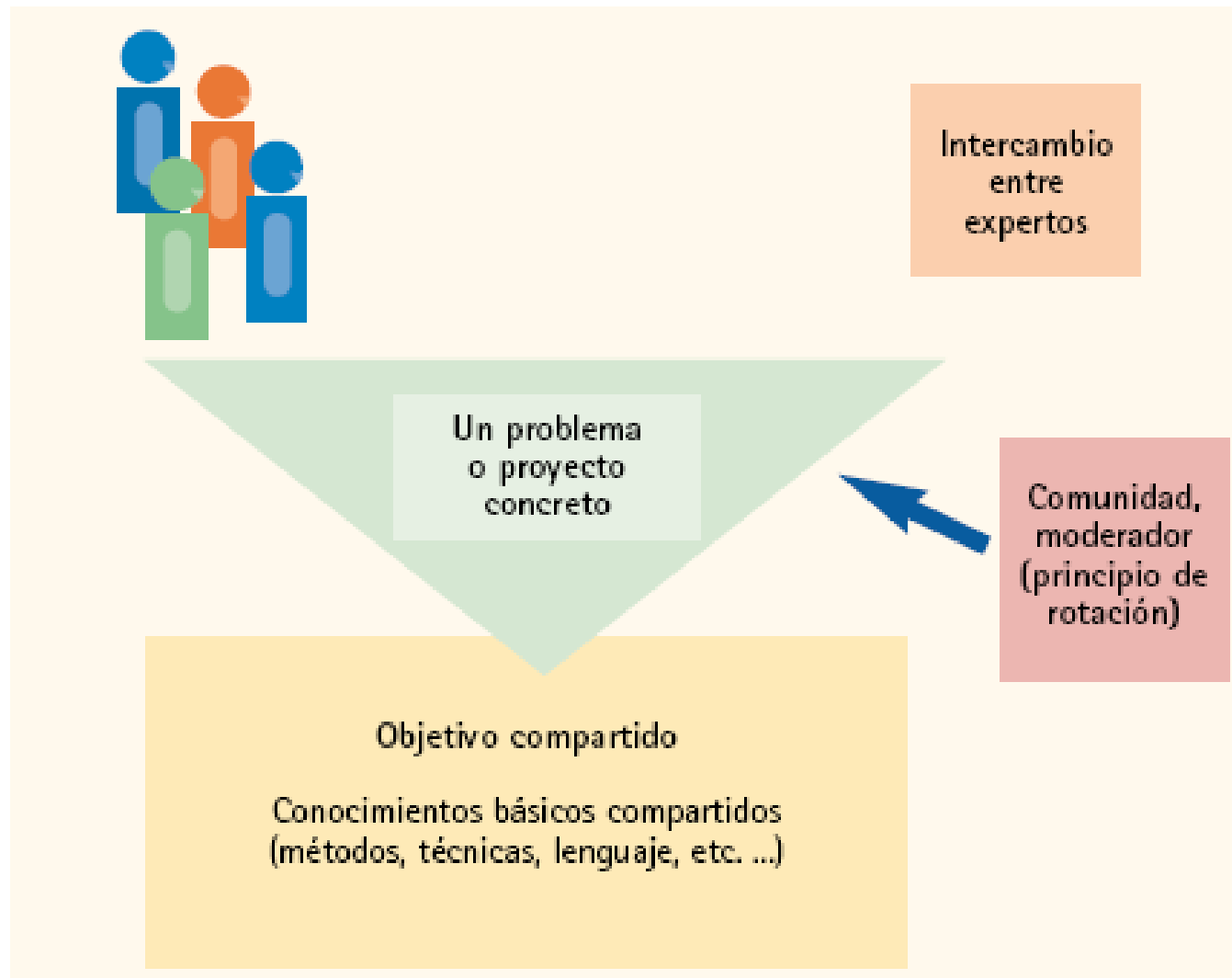
Aprendizaje por instrucción



Comunidad de aprendizaje



Aprendizaje por proyectos

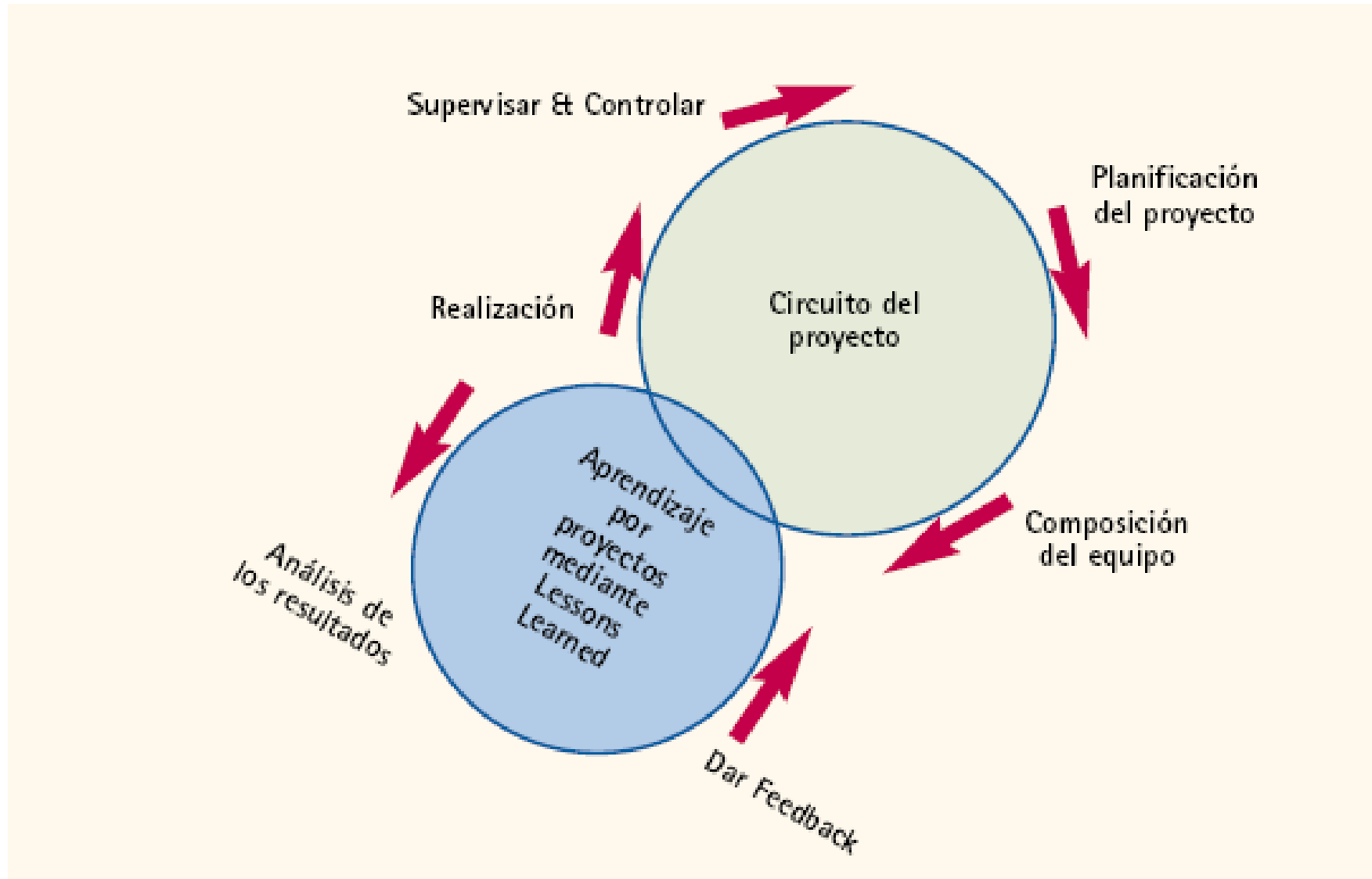


Generación y utilización de conocimientos

Interpretaciones de la creatividad



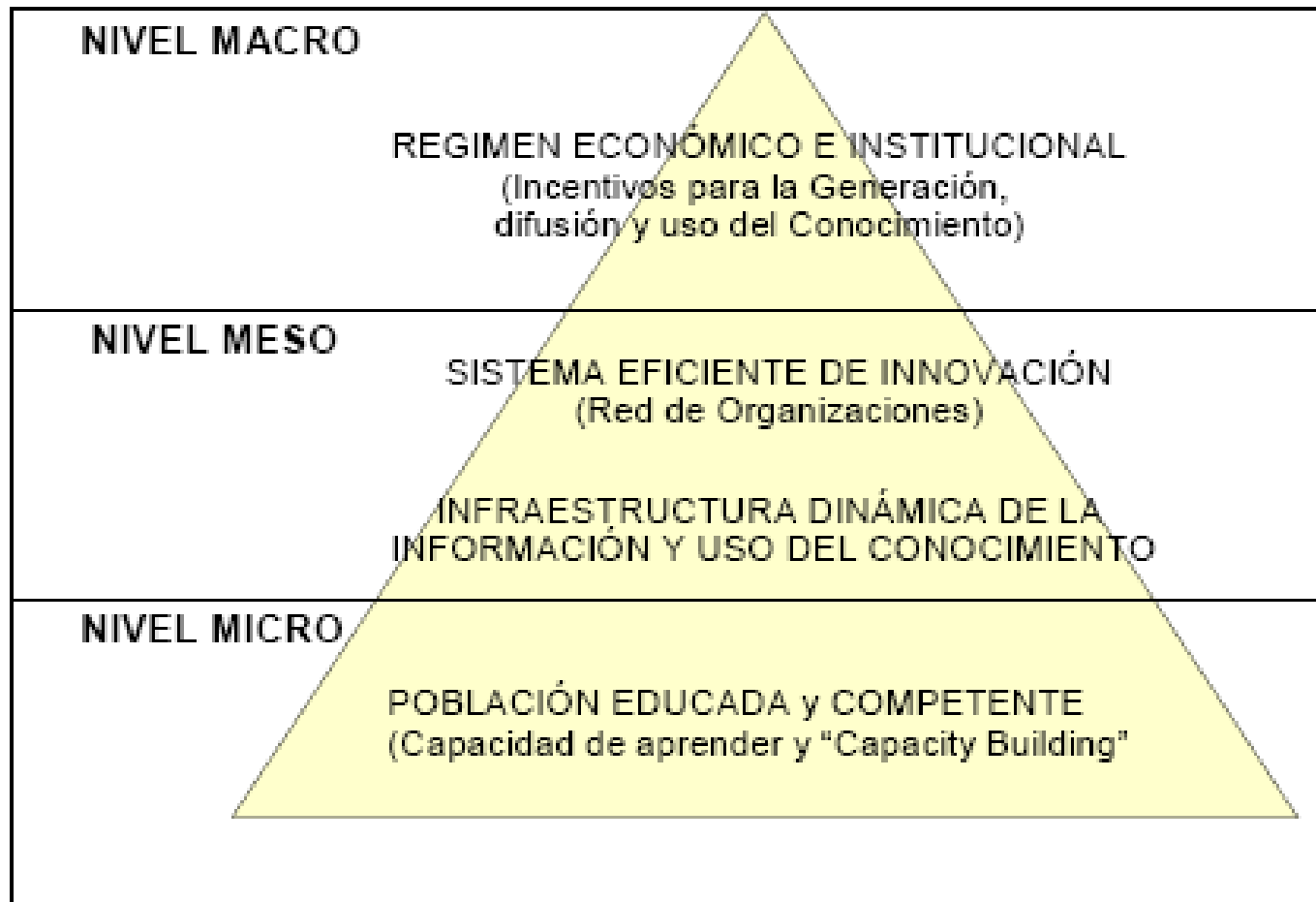
Enseñanzas aprendidas



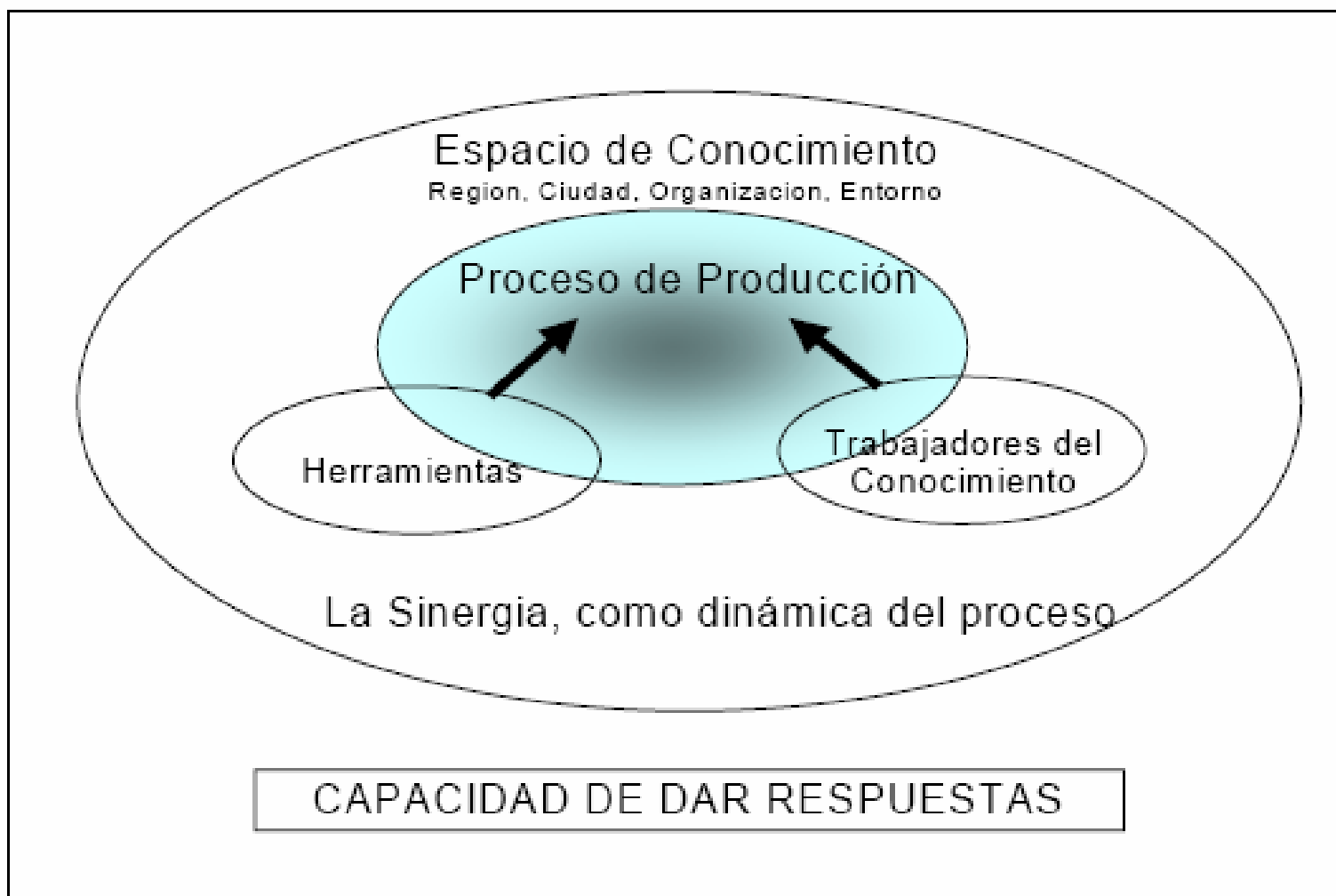
La gestión del conocimiento como base de una estrategia de desarrollo

Estrategia para el desarrollo de una EBCA

ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE UNA EBCA



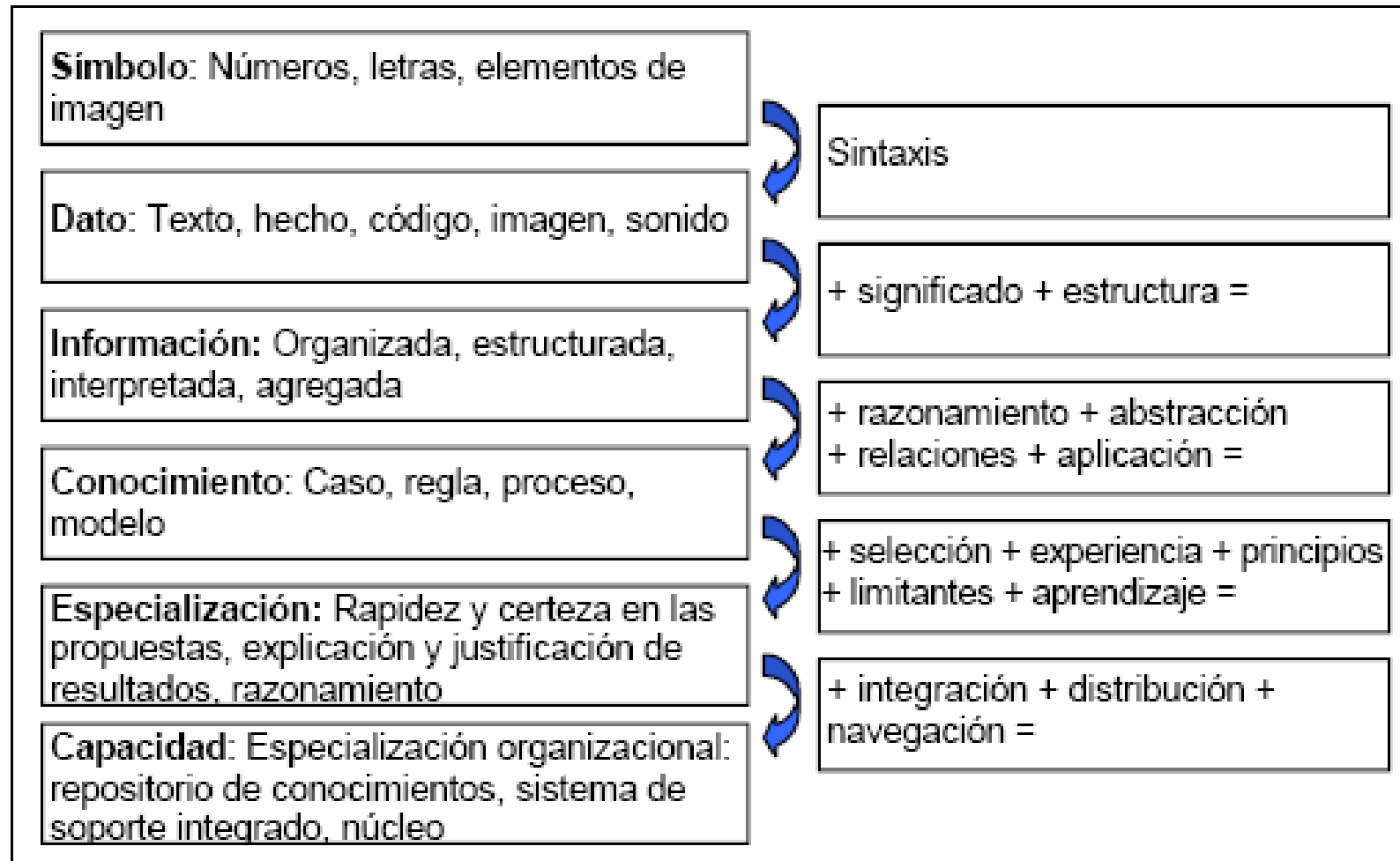
Gestión estratégica del conocimiento



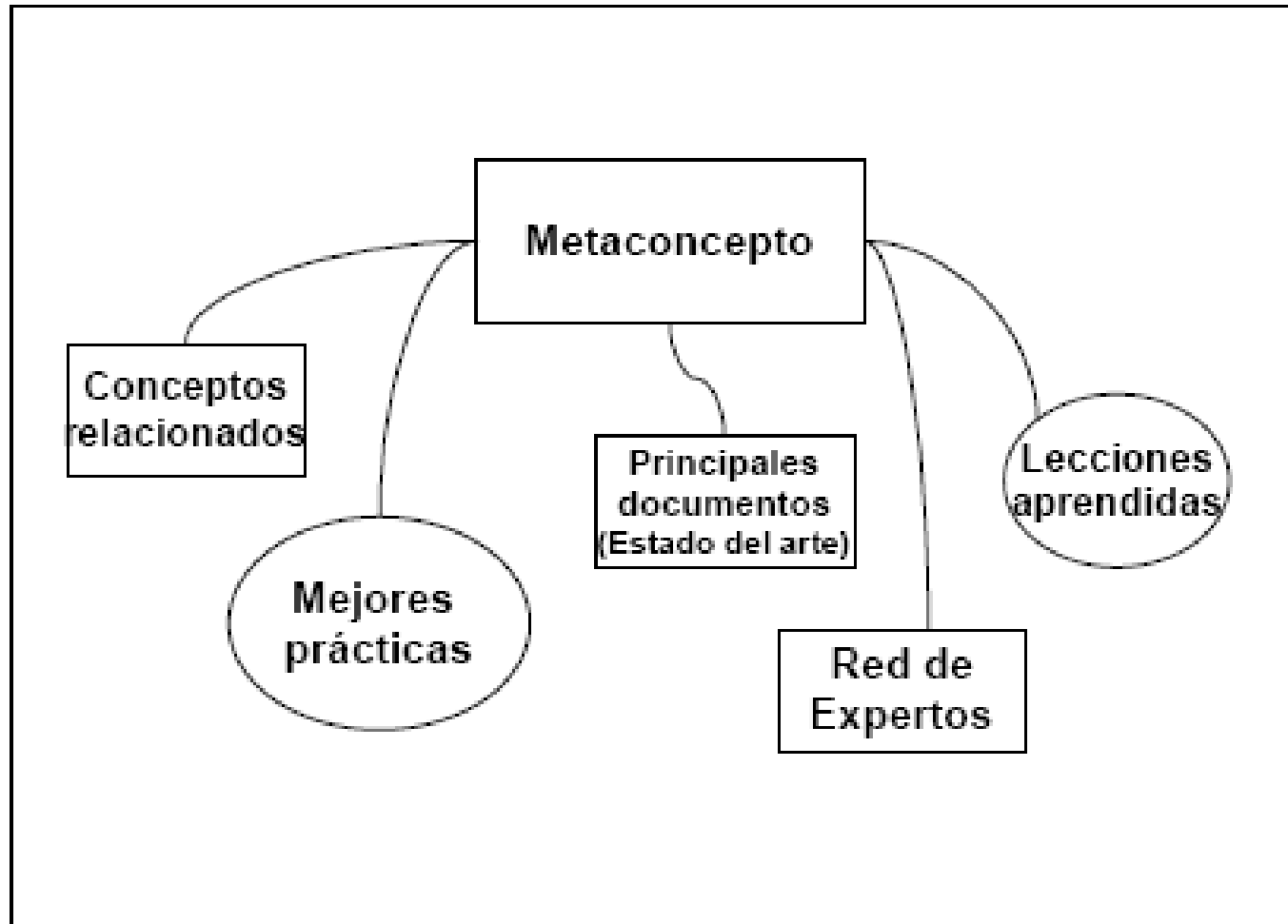
Espacios de conocimiento



Navegabilidad del conocimiento

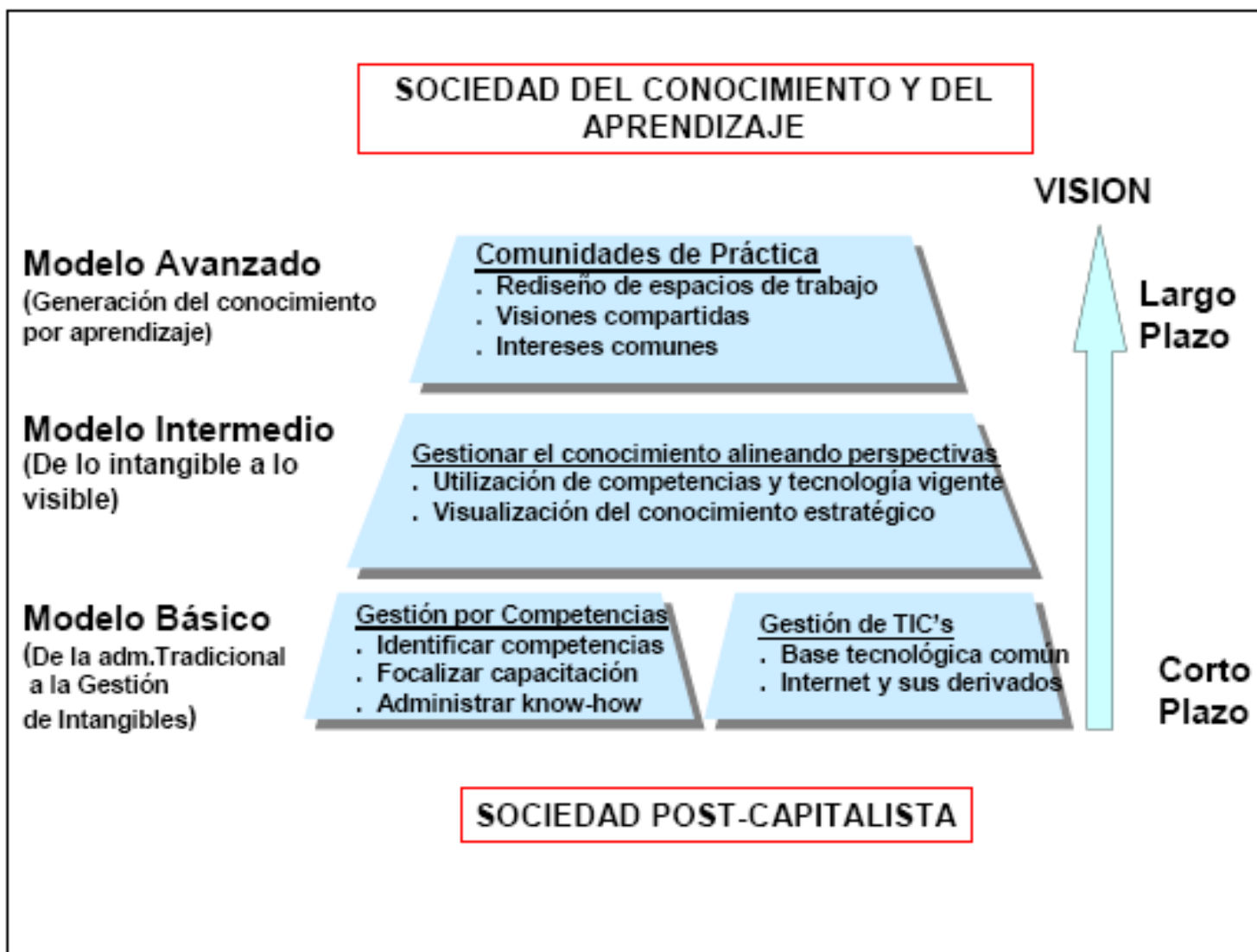


Estructura de contenidos de un hipertexto



Evolución de los sistemas de gestión de conocimiento

Evolución de la Gestión de Conocimiento



Primera fase: de una organización tradicional a la gestión de los intangibles

- **Abordar las barreras de la cultura y el lenguaje**
 - la resistencia cultural,
 - la inmadurez tecnológica,
 - la inmadurez del sistema, región, industria u organización,
 - los costos,
 - y la ausencia de necesidades.
- **Formación capital intelectual y bienes intangibles**
 - Dimensión Humana
 - Capital estructural

Primera fase: de una organización tradicional a la gestión de los intangibles

- Identificación del conocimiento tácito (las competencias cognitivas)
 - Competencias laborales
 - Identificación de competencias
 - Criterios de evaluación de desempeño
- Proyectos de Gestión del Conocimiento
 - Gestión de competencias
 - Gestión de TICs

Segunda fase: de lo intangible a lo visible (el inicio de la gestión formal del Conocimiento)

- Gestionar el conocimiento alineando las perspectivas de competencias y tecnología de Gestión del Conocimiento
- Instalar formalmente un sistema de GC
 - Diseño e implementación de una arquitectura de conocimiento
 - Desarrollo de infraestructura de apoyo (knowledge center) para los recursos del conocimiento de la región o espacio de aprendizaje
 - Coordinación y promoción de Comunidades de Práctica y Redes de Conocimientos, y los espacios virtuales
 - Remoción de los obstáculos a la contribución, la creación, el compartir y el uso del conocimiento
 - Fortalecimiento del capital intelectual y la creación de un sistema de medición confiable para determinar el valor real de la organización.

Segunda fase: de lo intangible a lo visible (el inicio de la gestión formal del Conocimiento)

- Determinar el nivel y las dimensiones del Conocimiento Organizacional
 - Codificabilidad
 - Transferibilidad
 - Complejidad
 - Dependencia sistémica
 - Obsevable
- Formar a los trabajadores del conocimiento
 - Personal orientado al conocimiento
 - Trabajadores del conocimiento
 - Administradores de Proyectos de GC

Segunda fase: de lo intangible a lo visible (el inicio de la gestión formal del Conocimiento)

- Identificar las competencias estratégicas (la combinación de dimensiones cognitivas, emocionales, de contexto, etc.)
- Implementación de proyectos específicos de GC
 - Almacenes de conocimiento
 - Acceso y transferencia de conocimiento
 - Medición del capital intelectual

Tercera fase: generación del conocimiento por aprendizaje

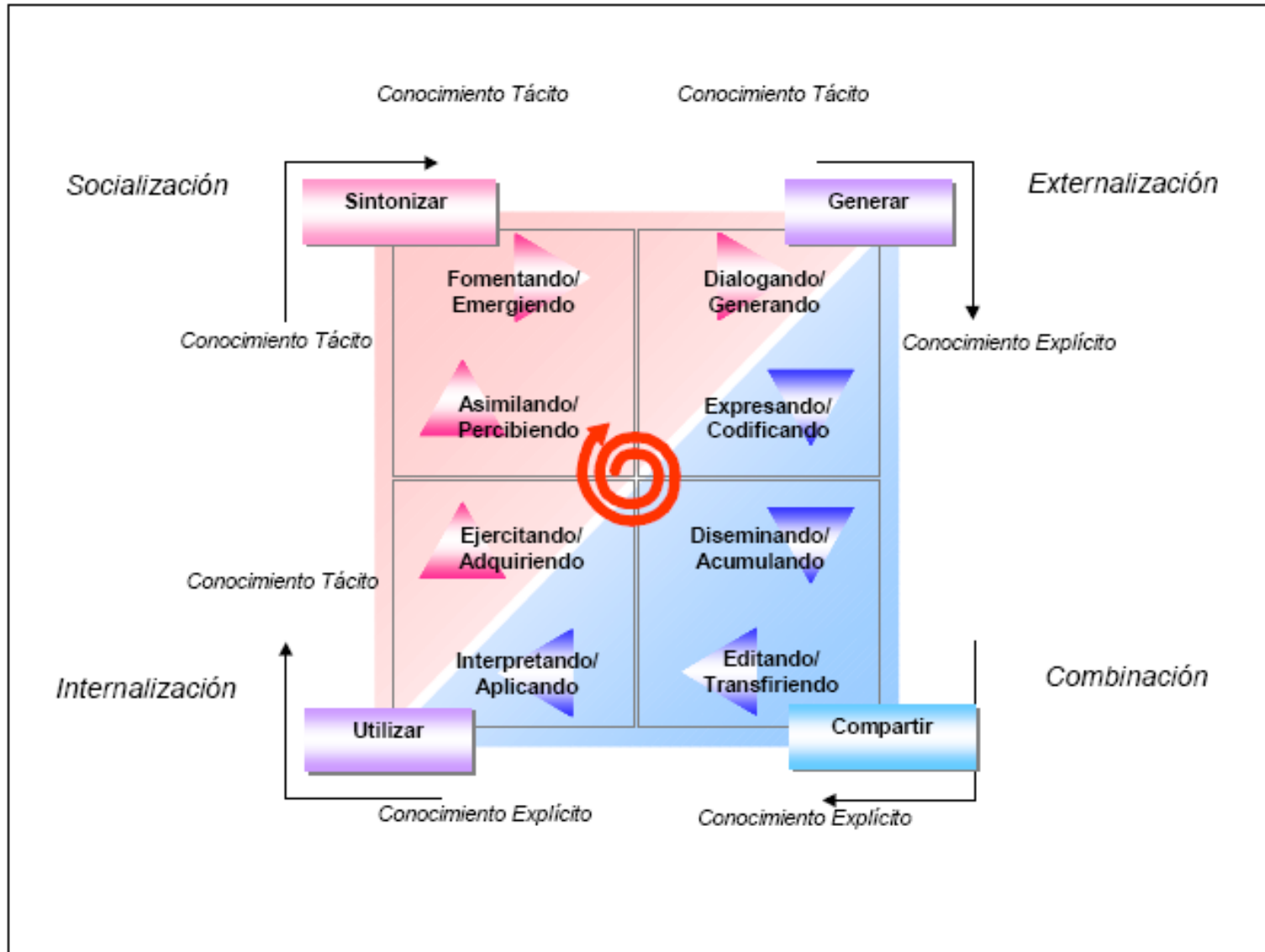
- Implementar y dar soporte a las comunidades de prácticas en los sistemas de innovación
- Fortalecer los ambientes de aprendizaje y las comunidades de prácticas
- Formar profesionales para un sistema de Gestión del Conocimiento
- Diseñar y ejecutar proyectos de GC
 - Creación de entornos favorables al conocimiento
 - Producción de conocimiento

Procesos de la Gestión de Conocimiento

Ciclo de la Gestión del Conocimiento

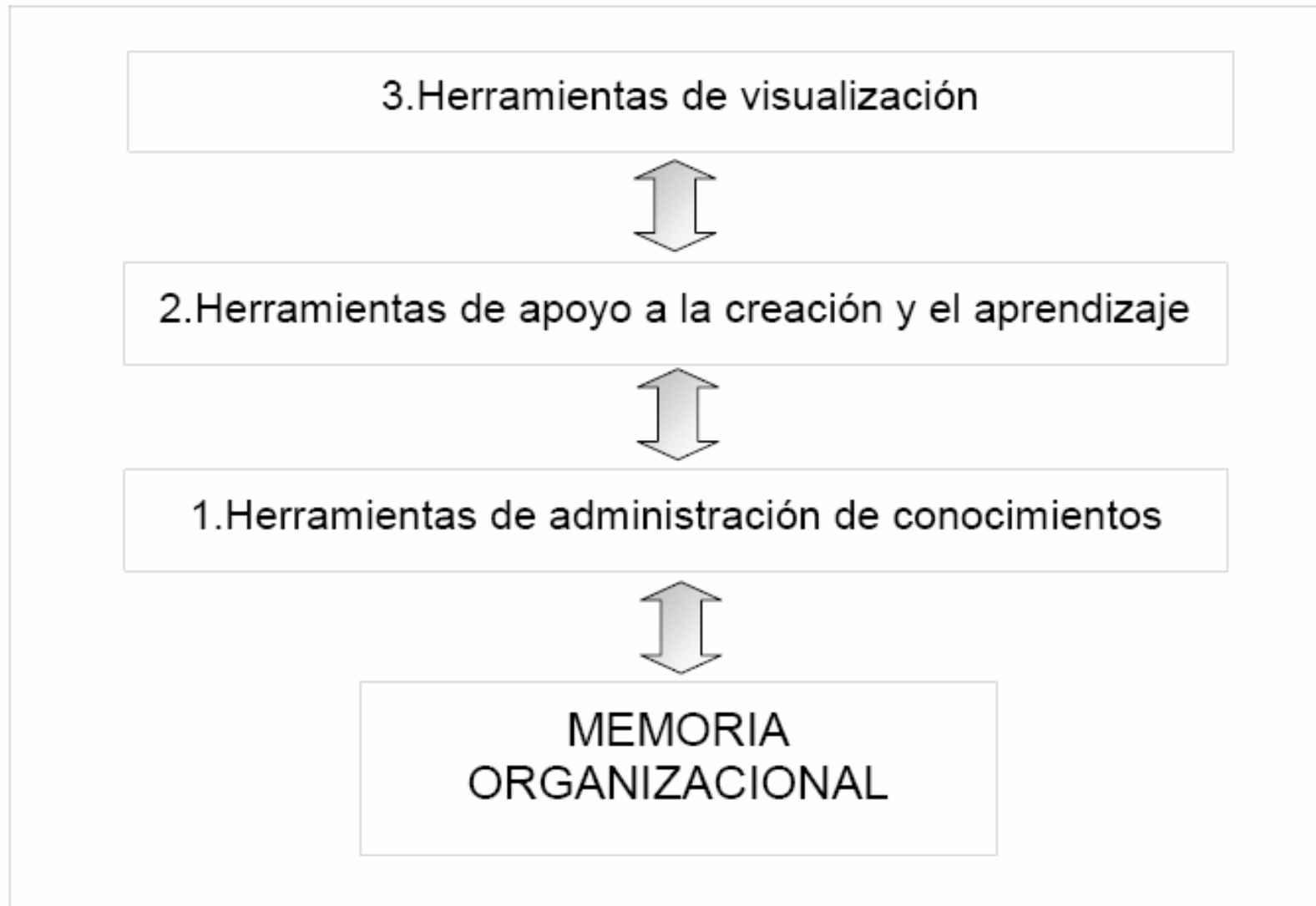


Creación de conocimiento

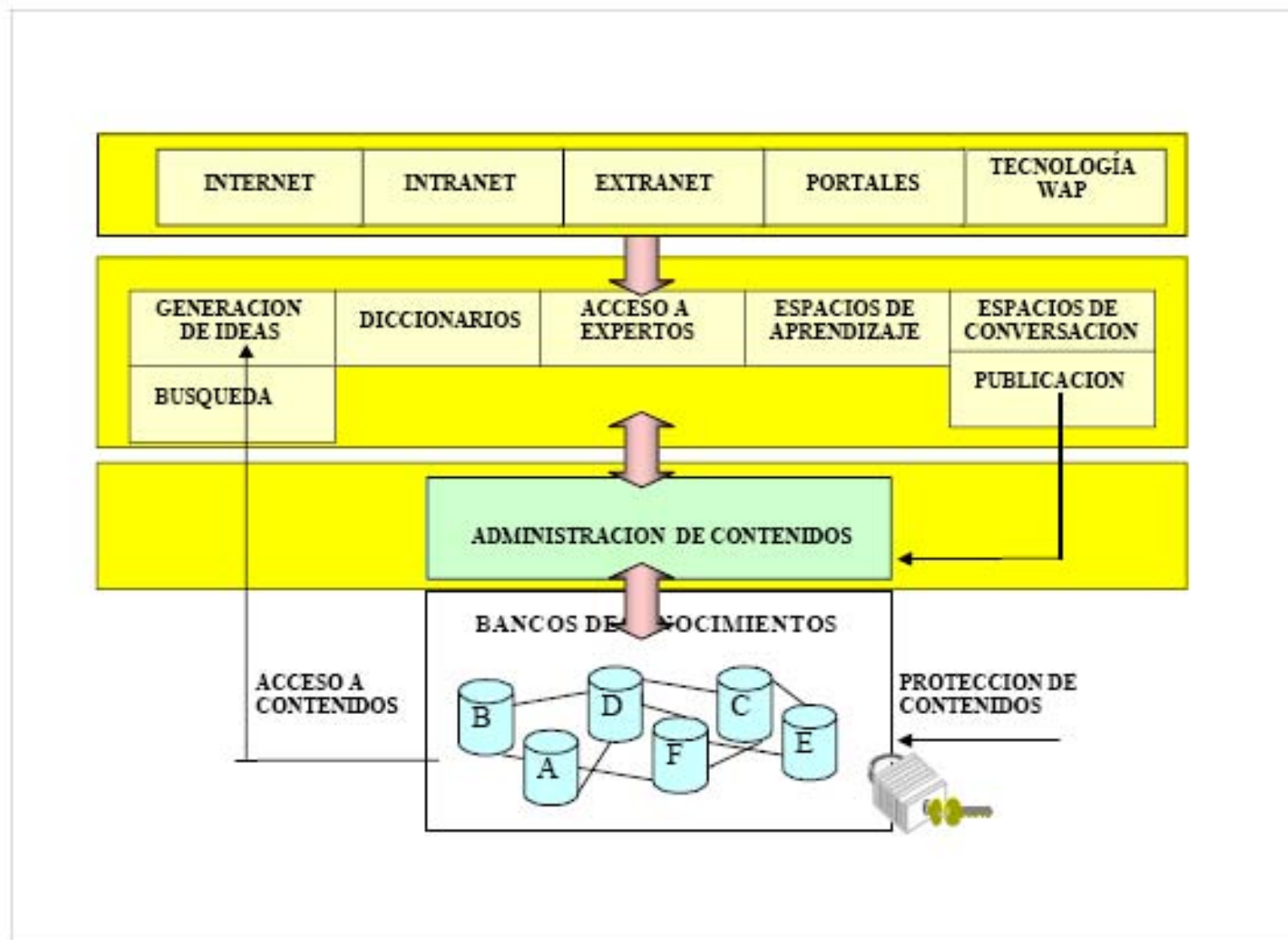


Herramientas para la Gestión del Conocimiento

Herramientas usadas por los sistemas de GC



Herramientas usadas por los sistemas de GC



Referencias Bibliográficas

- La información contenida en este material fue obtenida principalmente de:
 - Instrumentos para la Gestión del Conocimiento -Estrategias organizacionales
 - InWEnt – Capacity Building International, Alemania
 - Autores: Prof. Dr. Heinz Mandl, Dr. Katrin Winkler, Katharina Schnurer M.A.
 - Título original: Einleitung ins organisationale Wissensmanagement – Instrumente, Febrero 2004
 - Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al
 - sector público
 - Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES
 - Autores: Martha Beatriz Peluffo A. y Edith Catalán Contreras, Diciembre 2002