

Gestión del conocimiento

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

Alejandro A. Pavez Salazar

Departamento de Informática

Universidad Técnica Federico Santa María

<http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/apavez/gdc.htm>

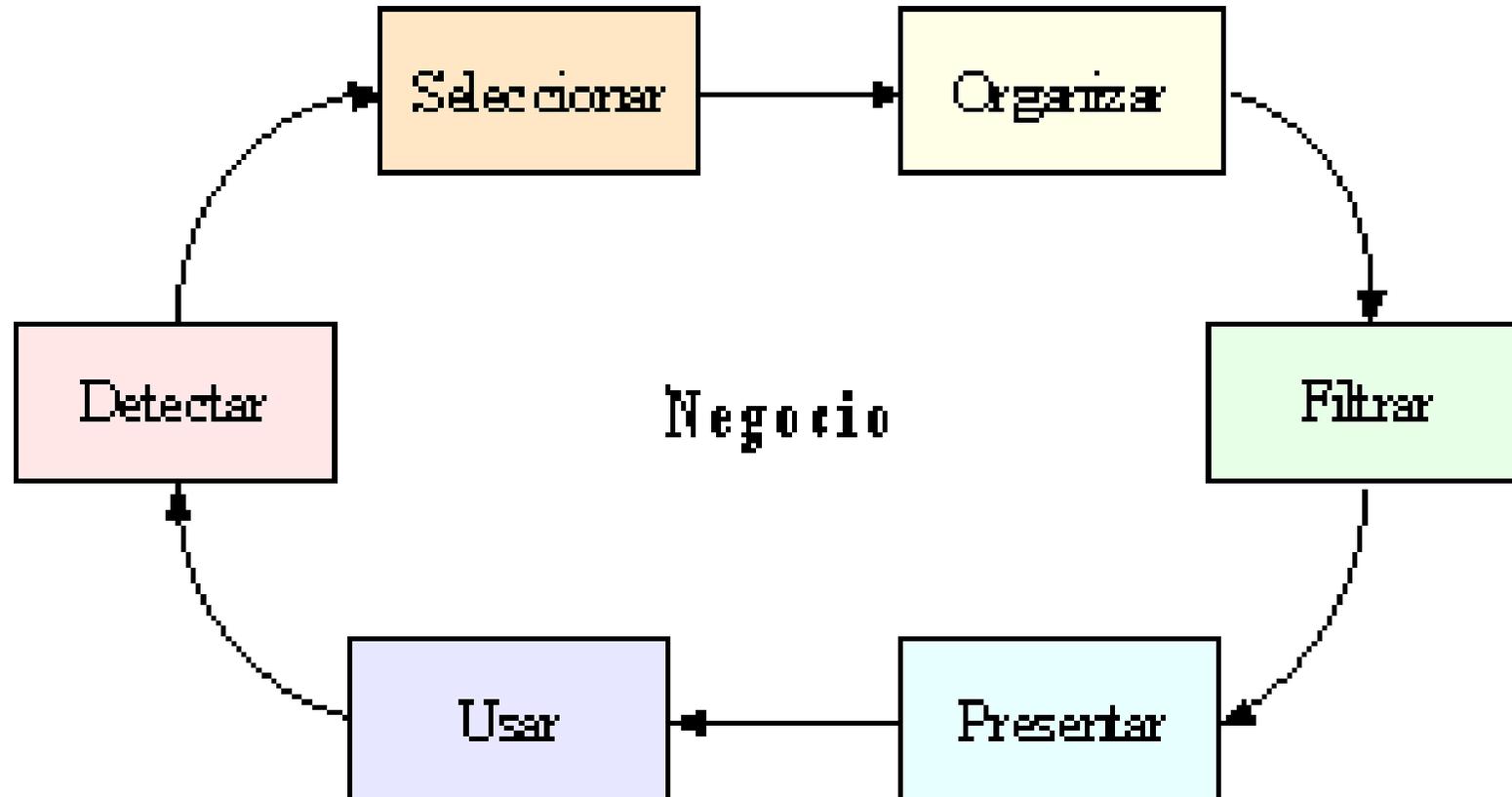


Figura 1 - El proceso de Gestión del conocimiento

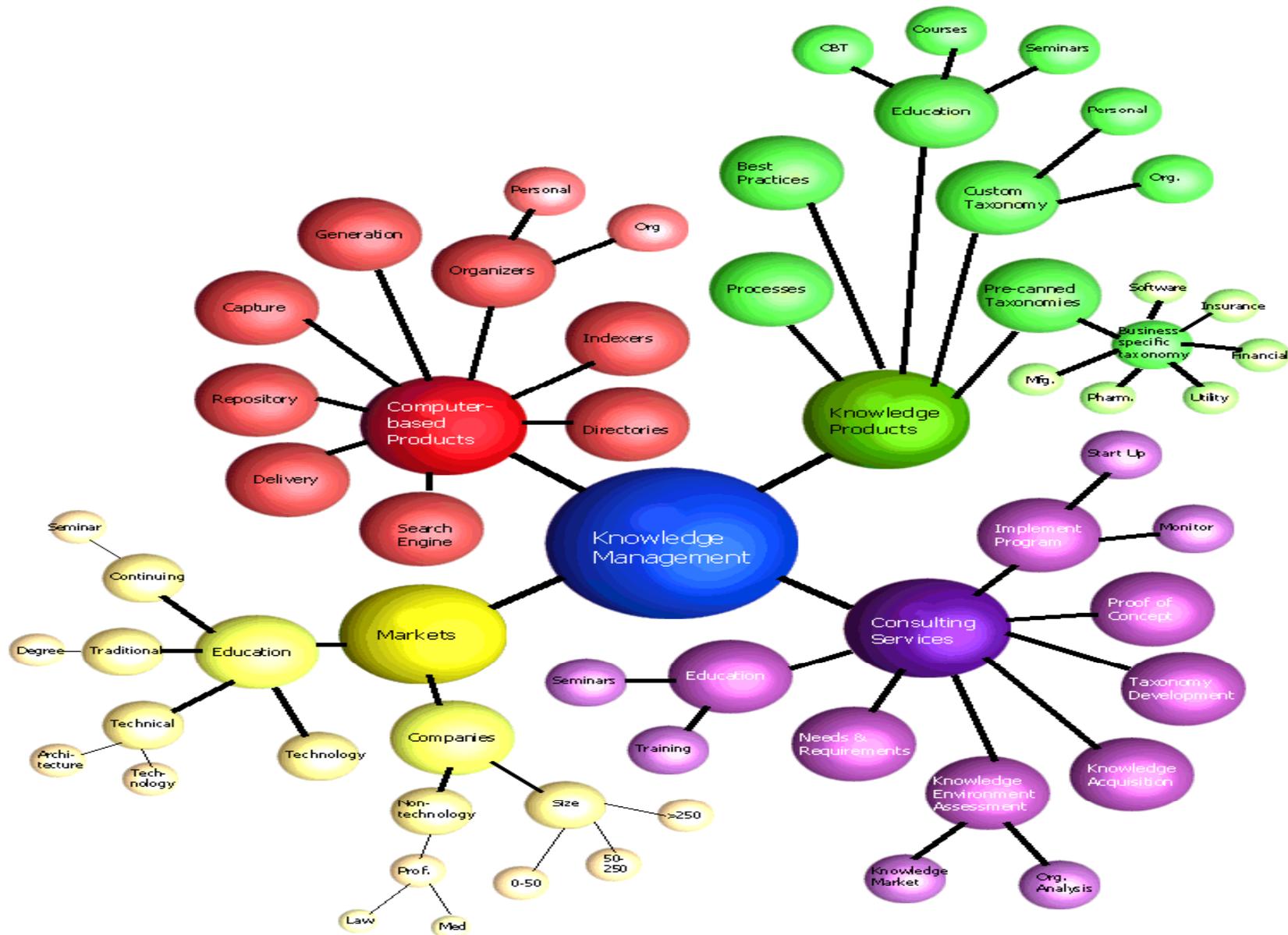
ACTIVIDADES DE GESTIÓN

- **Detectar:** Es el proceso de localizar modelos cognitivos y activos (pensamiento y acción) de valor para la organización, el cual radica en las personas. Son ellas, de acuerdo a sus capacidades cognitivas (modelos mentales, visión sistémica, etc.), quienes determinan las nuevas fuentes de conocimiento de acción.
- **Seleccionar:** Es el proceso de evaluación y elección del modelo en torno a un criterio de interés. Los criterios pueden estar basados en criterios organizacionales, comunales o individuales, los cuales estarán divididos en tres grandes grupos: Interés, Práctica y Acción.
- **Organizar:** Es el proceso de almacenar de forma estructurada la representación explícita del modelo.
- **Filtrar:** Una vez organizada la fuente, puede ser accedida a través de consultas automatizadas en torno a motores de búsquedas. Las búsquedas se basarán en estructuras de acceso simples y complejas, tales como mapas de conocimientos, portales de conocimiento o agentes inteligentes.
- **Presentar:** Los resultados obtenidos del proceso de filtrado deben ser presentados a personas o máquinas. En caso que sean personas, las interfaces deben estar diseñadas para abarcar el amplio rango de comprensión humana. En el caso que la comunicación se desarrolle entre máquinas, las interfaces deben cumplir todas las condiciones propias de un protocolo o interfaz de comunicación.
- **Usar:** El uso del conocimiento reside en el acto de aplicarlo al problema objeto de resolver. De acuerdo con esta acción es que es posible evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento a través de una actividad de retroalimentación.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN

- **Capturar y reusar conocimiento estructurado:** Este tipo de proyectos reconoce que el conocimiento se encuentra embebido en los componentes de salida de una organización, tales como diseño de productos, propuestas, reportes, procedimientos de implementación, código de software, entre otros.
- **Capturar y compartir lecciones aprendidas desde la práctica:** Este tipo de proyectos captura el conocimiento generado por la experiencia, el cual puede ser adaptado por un usuario para su uso en un nuevo contexto.
- **Identificar fuentes y redes de experiencia:** Este tipo de proyectos intenta capturar y desarrollar el conocimiento contenido, permitiendo visualizar y acceder de mejor manera a la experticia, facilitando la conexión entre las personas que poseen el conocimiento y quienes lo necesitan.
- **Estructurar y mapear las necesidades de conocimiento para mejorar el rendimiento:** Este tipo de proyecto pretende apoyar los esfuerzos en el desarrollo de nuevos productos o el rediseño de procesos haciendo explícito el conocimiento necesario para una etapa particular de una iniciativa.
- **Medir y manejar el valor económico del conocimiento:** Este tipo de proyecto reconoce que los activos tales como patentes, derechos de autor, licencias de software y bases de datos de clientes, crean tanto ingresos y costos para la organización, por lo que se orientan a administrarlos más juiciosamente.
- **Sintetizar y compartir conocimiento desde fuentes externas:** Este tipo de proyectos intentan aprovechar las fuentes de información y conocimiento externas, proveyendo un contexto para el gran volumen disponible (Universidades).

http://images.google.cl/imgres?imgurl=http://www.accsys-corp.com/Knowledge_Work_Resources/KM_Market_Map/knowledge_management_market_map.gif&imgrefurl=http://www.accsys-corp.com/Knowledge_Work_Resources/KM_Market_Map/km_market_map.html&usg=__yzErpMtexb-1pjB-YDMPodeBSSk=&h=914&w=750&sz=88&hl=es&start=13&sig2=MSgK3agOD3bwHhwFG8q_IA&tbnid=QsDRdJ5QAawNSM:&tbnh=147&tbnw=121&ei=JQx_SbfXMI miMuC02NoF&prev=/images%3Fq%3DKNOWLEDGE%2BMANAGEMENT%2BKNOWLEDGE%2BOR%2BMANAGEMENT%2B%2522KNOWLEDGE%2BMANAGEMENT%2522%26as_st%3Dy%26hl%3Des%26sa%3DG



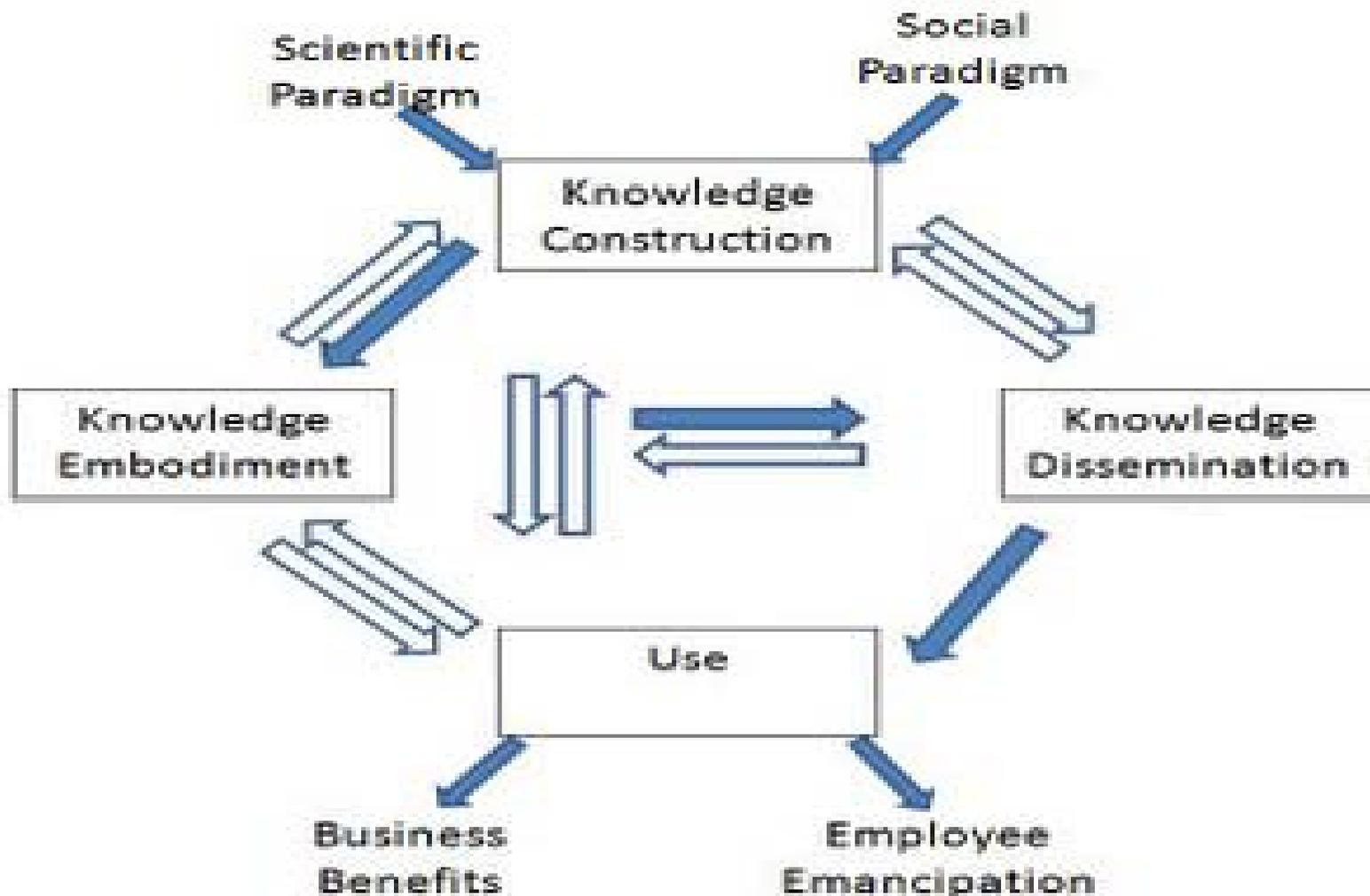
Core k-management activities

http://images.google.cl/imgres?imgurl=http://www.adb.org/Evaluation/img/Knowledge-Management-Contex.gif&imgrefurl=http://www.adb.org/Evaluation/Linking-to-Results/default.asp&usg=__YfWrB6Wiy4sKMO-i2e2ql_kNPMQ=&h=317&w=427&sz=42&hl=es&start=3&sig2=KE-Ej0ZwOzn-E113cOROIQ&tbnid=FmlQykOfKkFudM:&tbnh=94&tbnw=126&ei=JQx_SbfXMLmiMuC02NoF&prev=/images%3Fq%3DKNOWLEDGE%2BMANAGEMENT%2BKNOWLEDGE%2BOR%2BMANAGEMENT%2B%2522KNOWLEDGE%2BMANAGEMENT%2522%26as_st%3Dy%26hl%3Des%26sa%3DG



http://images.google.cl/imgres?imgurl=http://bp0.blogger.com/_L7OnEfd6IDo/R6KTWDxU20I/AAAAAAAAAAc/FLOLIMNc0HU/s320/Demerests%2Bknowledge%2Bmanagement%2Bmodel.jpg&imgrefurl=http://souljah-on-knowledge-management.blogspot.com/2008/01/knowledge-management-models_25.html&usg=__TSBAsEI-ZfLfrdR2-YRh_tFrRIA=&h=316&w=320&sz=17&hl=es&start=10&sig2=VKtjk2nNT6cdd3ZUze012A&tbnid=2pv3mLJcmlwEAM:&tbnh=117&tbnw=118&ei=JQx_SbfXMIiMuC02NoF&prev=/images%3Fq%3DKNOWLEDGE%2BMANAGEMENT%2BKNOWLEDGE%2BOR%2BMANAGEMENT%2B%2522KNOWLEDGE%2BMANAGEMENT%2522%26as_st%3Dy%26hl%3Des%26sa%3DG

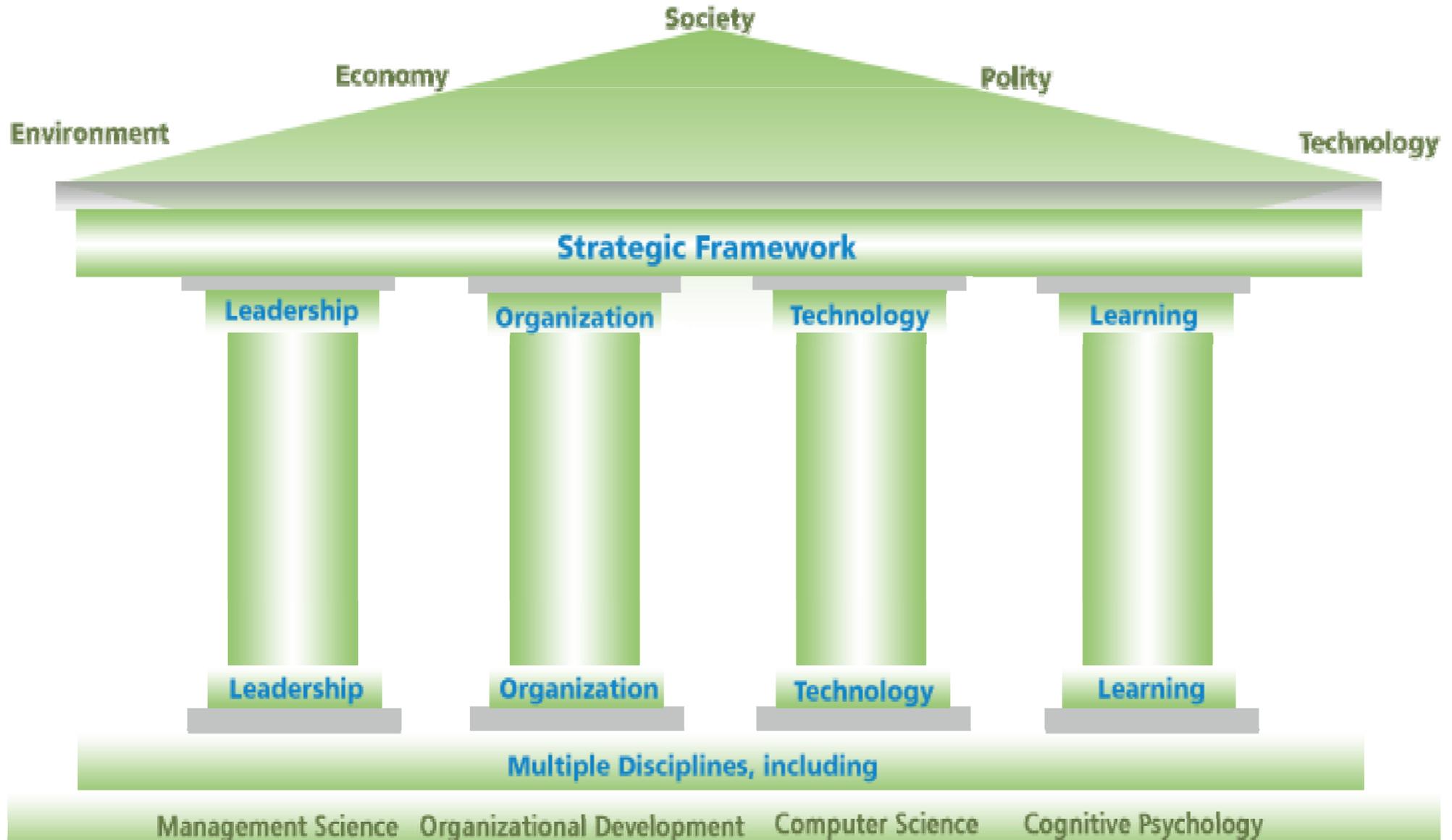
Modified version of Demerest's knowledge management model



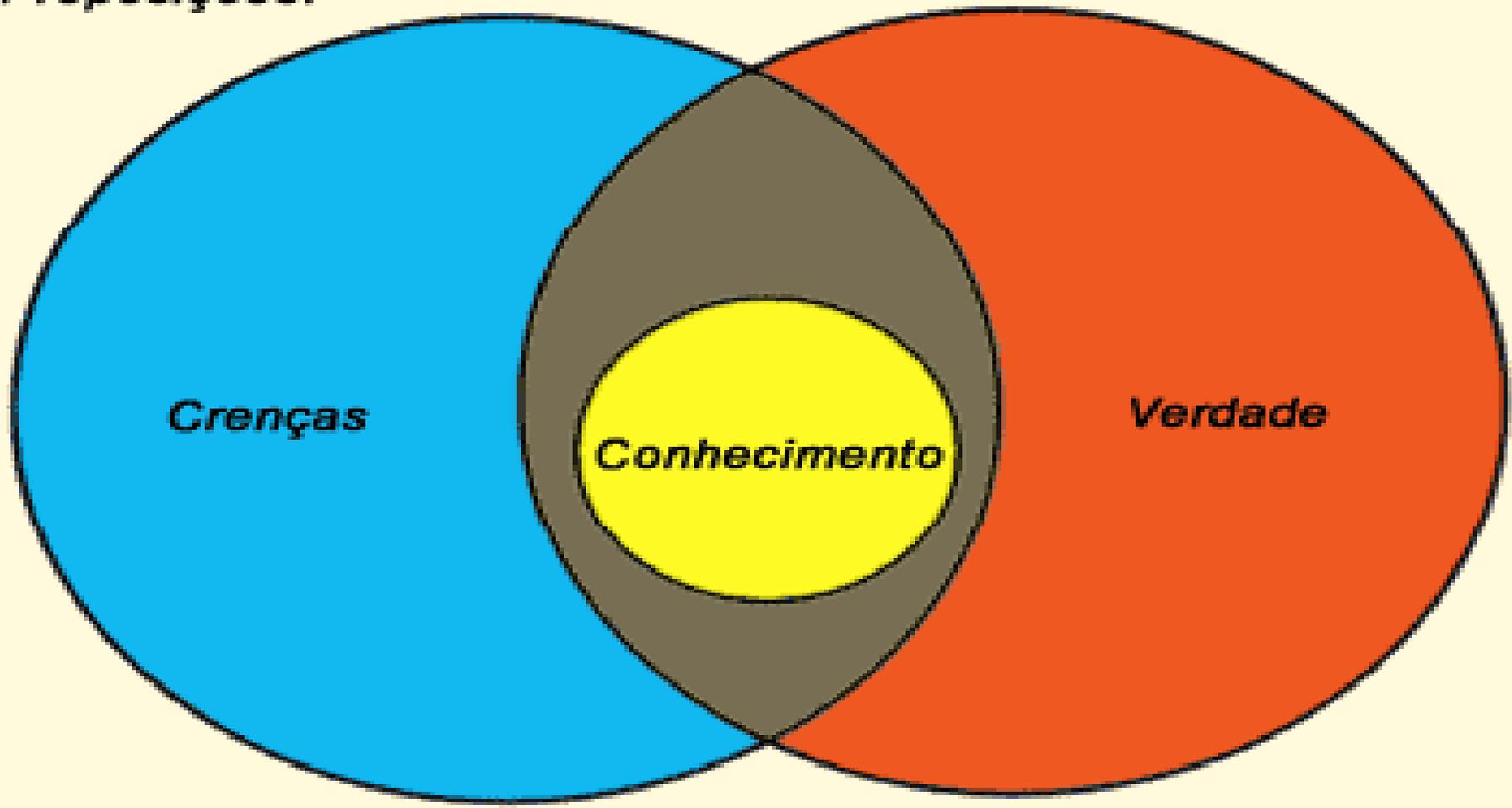
K-management tools



Pillars of Knowledge Management

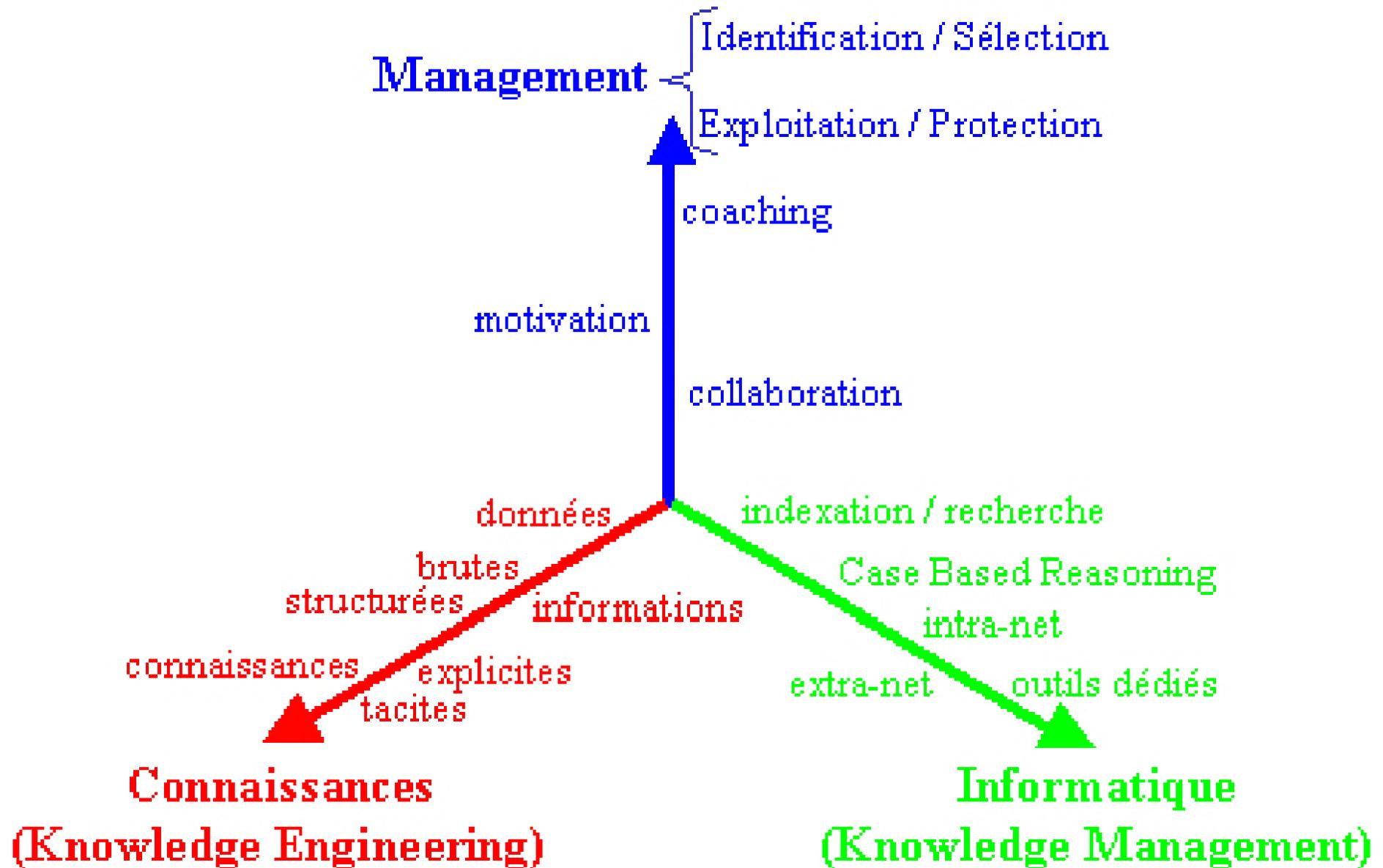


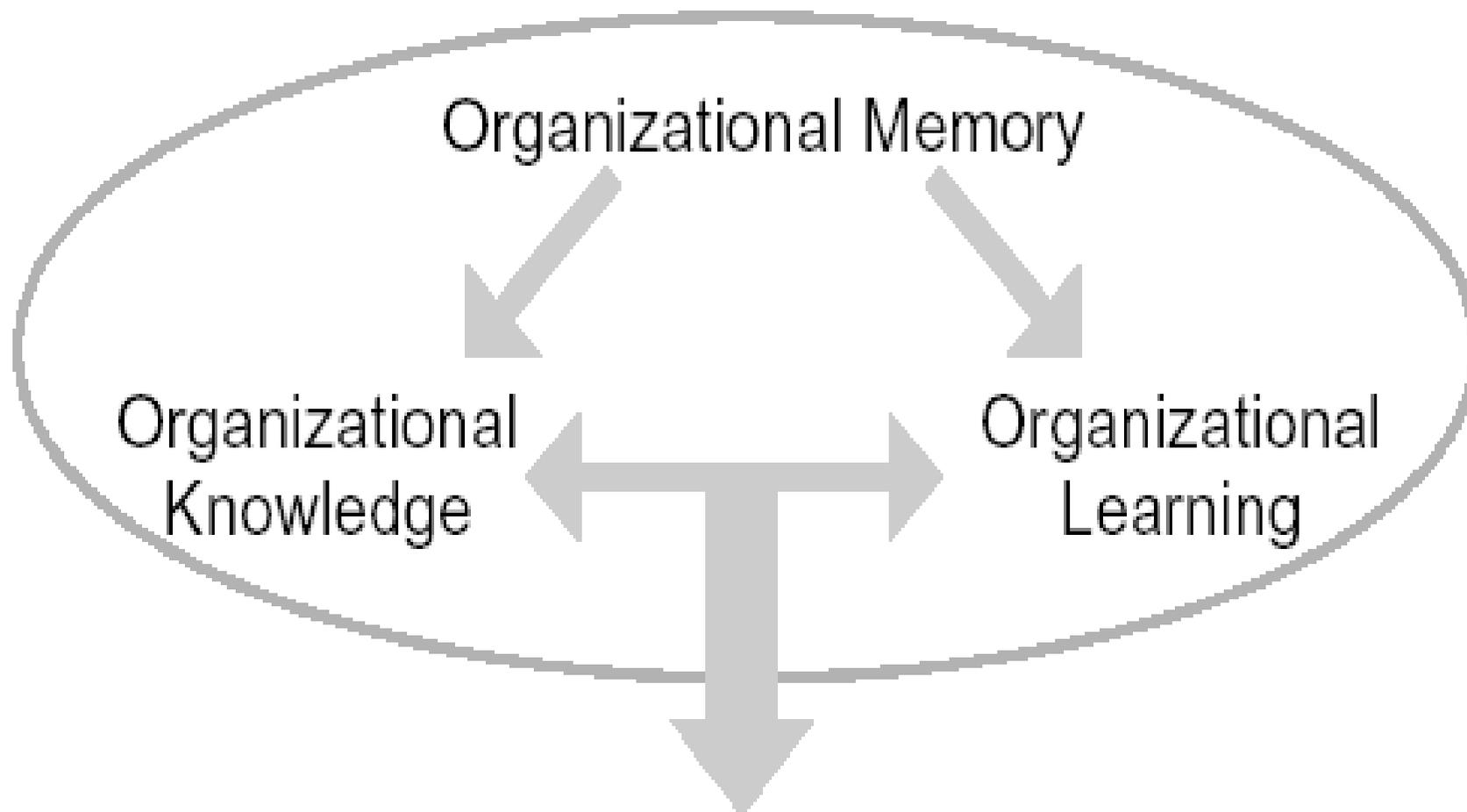
Proposições:



-  *Crenças Verdadeiras*
-  *Crenças Verdadeiras e Justificadas (Conhecimento)*

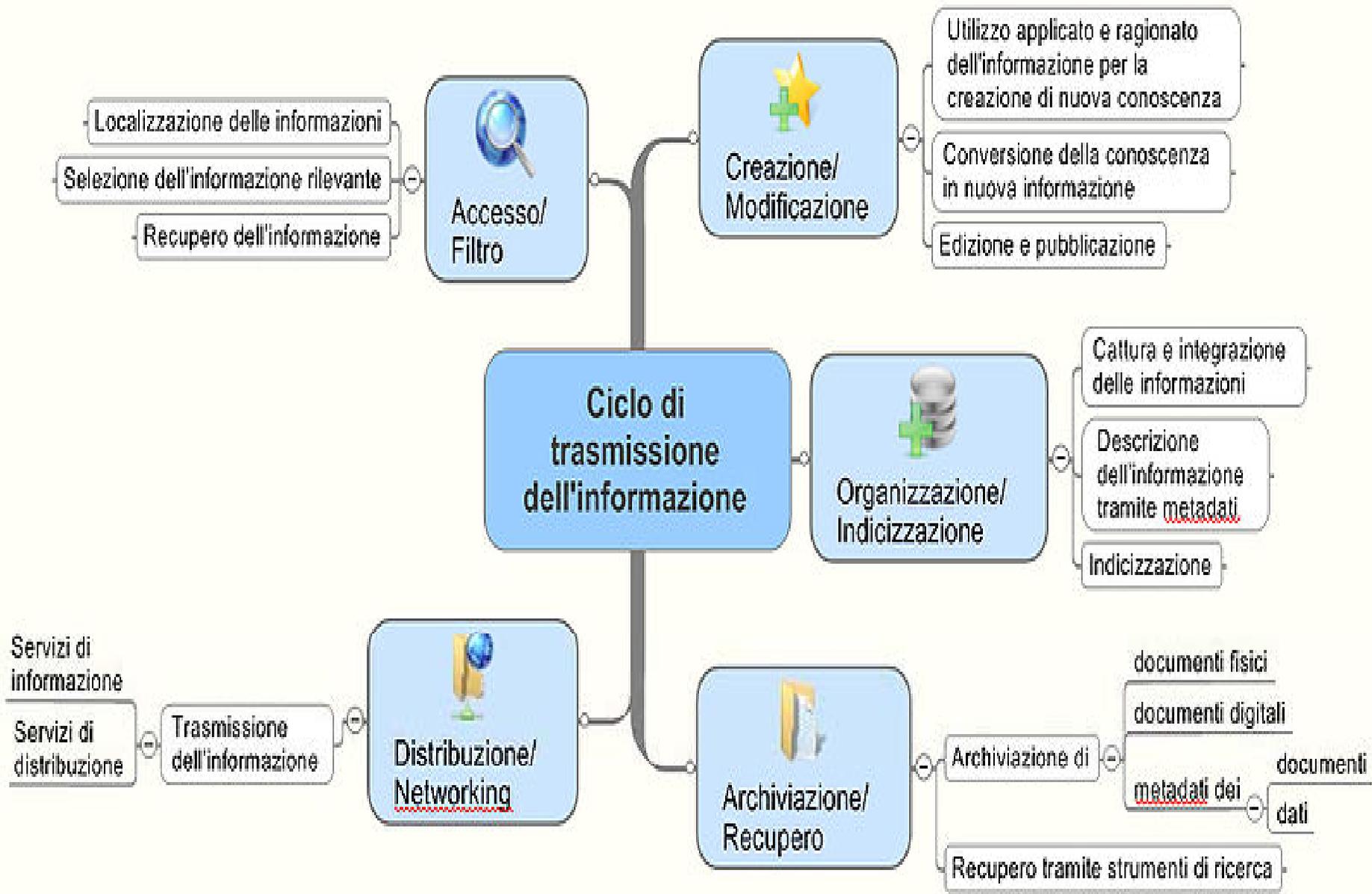
dimensiones





Organizational Memory
Information System (OMIS)
Transformation von Information in Wissen





- Localizzazione delle informazioni
- Selezione dell'informazione rilevante
- Recupero dell'informazione

**Accesso/
Filtro**

**Creazione/
Modificazione**

- Utilizzo applicato e ragionato dell'informazione per la creazione di nuova conoscenza
- Conversione della conoscenza in nuova informazione
- Edizione e pubblicazione

**Ciclo di
trasmissione
dell'informazione**

**Organizzazione/
Indicizzazione**

- Cattura e integrazione delle informazioni
- Descrizione dell'informazione tramite metadati
- Indicizzazione

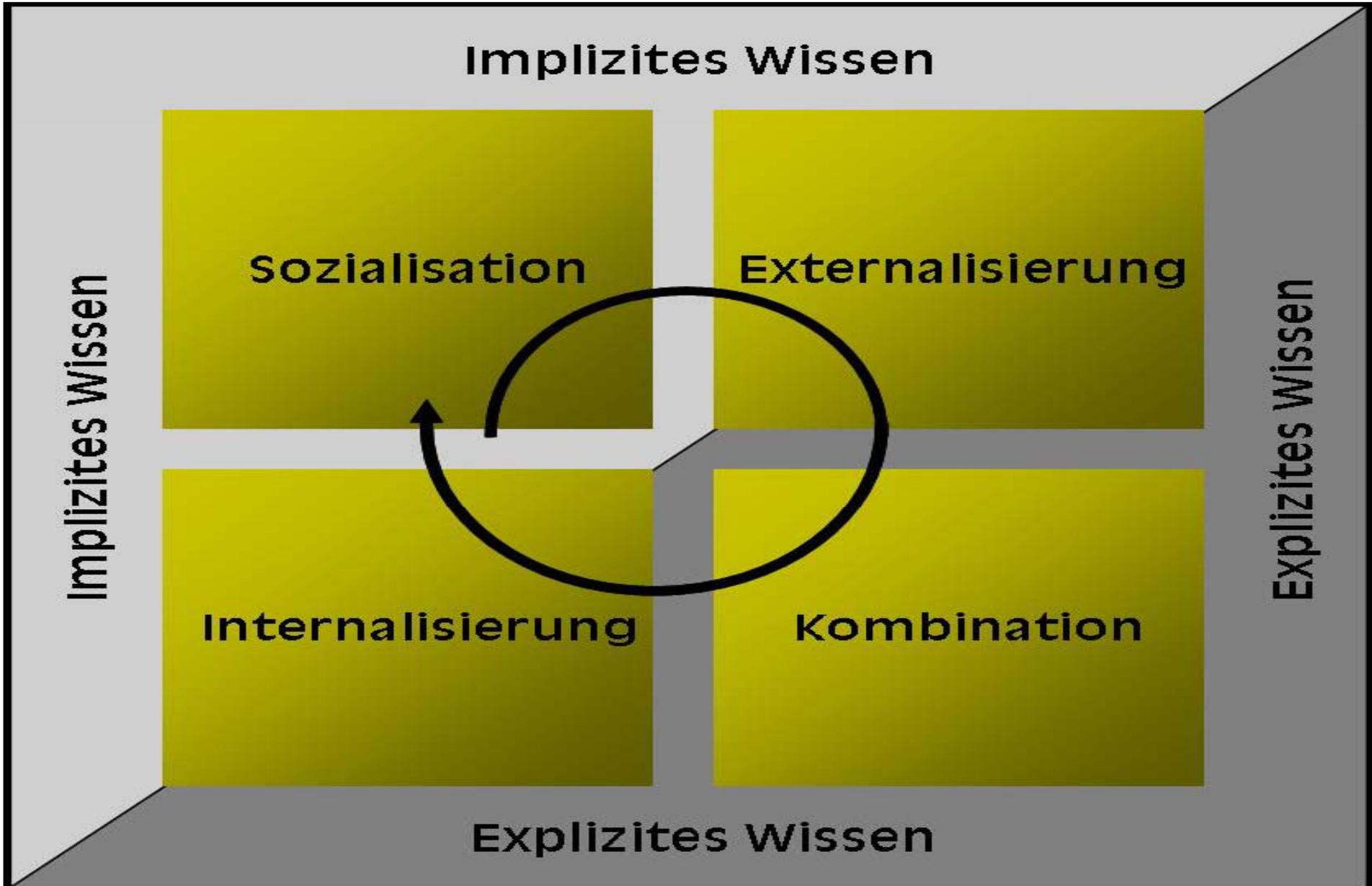
Servizi di
informazione
Servizi di
distribuzione

Trasmissione
dell'informazione

**Distribuzione/
Networking**

**Archiviazione/
Recupero**

- Archiviazione di
 - documenti fisici
 - documenti digitali
 - metadati dei documenti
 - dati
- Recupero tramite strumenti di ricerca



Implizites Wissen

Sozialisation

Externalisierung

Implizites Wissen

Explizites Wissen

Internalisierung

Kombination

Explizites Wissen

Mode of Knowledge Transfer

Live

- Mentoring/apprenticeship
- Phone conversations or meetings with experts

- Internal conferences
- Training programs
- Webcasts

Electronic

- Shared file systems and document stores
- Search engines
- E-mail filters and personalization tools

- Recommended or required methodologies and frameworks
- Expert systems
- Specialized intranet sites

Informal / unstructured

Formal / structured

Degree of Formality

External Environment

Partners, donors, other development agencies; networks; national and global factors, etc.

Organizational Context

Strategic alignment, management processes, institutional pressures, funding cycles, historical evolution, etc.

Inter- and Intra-Organizational Relationships

Networks, information technology, communication plans, core functions, support functions, etc.

Organizational Knowledge

Identification, creation, storage, sharing, and use; forms and locations; key activities and tools; relevance; monitoring and evaluation, etc.