

Título

Gestión del Conocimiento como herramienta para Acelerar la Adopción de TICAR y Fortalecer el Aprendizaje Organizacional en las Operaciones de una Empresa.

Autor

Álvaro Gaete Bascour, Knowledge Management Practice Lead, Hatch Ingenieros y Consultores Ltda.
(email: agaete@hatch.cl)

Resumen

Contexto

La Gestión del Conocimiento tiene por propósito entregar a las personas el conocimiento e información que necesitan para hacer su trabajo en forma eficiente y efectiva (Barnes, 2011), combinando para ello los enfoques centrados en las personas y tecnologías. Esta presentación describe la implementación de una estrategia de Gestión del Conocimiento para fortalecer el proceso de adopción de las TICAR en el ámbito operacional de una empresa, a través de un conjunto de actividades colaborativas cuyo propósito es acelerar la integración de tecnologías en los procesos productivos.

Necesidad que resuelve

La exitosa implementación de TICAR en organizaciones productivas debe ir acompañada de un proceso de adaptación y absorción de éstas por la personas, individual y colectivamente, en adición a los ajustes a los procesos operacionales que se ven afectados por dichas tecnologías. La gestión del conocimiento es una disciplina emergente que ofrece un enfoque integral para abordar este desafío.

Desarrollo

En esta presentación se describirá un conjunto de herramientas de gestión del conocimiento, disponibles para hacer más costo eficiente la implementación de TICAR en operaciones productivas, tales como:

Modelo para el desarrollo de una estrategia de gestión del conocimiento integrada a los procesos operacionales y mejoramiento continuo de la organización y sus grupos de interés

Implementación de comunidades de práctica virtuales para facilitar la transferencia de conocimiento e información entre unidades productivas y sus grupos de interés

Desarrollo de un sistema de lecciones aprendidas para apoyar el aprendizaje organizacional y mejoramiento continuo de los procesos operacionales y de gestión

Análisis de redes organizacionales al interior de la empresa, para identificar y optimizar la dinámica de trabajo colaborativo al interior y entre unidades operacionales

Implementación de portales para expeditar el acceso y uso de las bases de conocimiento explícito de la organización

Conclusiones

La costo efectiva implementación de las TICAR en procesos operacionales y de gestión requiere de un enfoque sistémico que considere tanto la eficiente adopción de éstas por parte de las personas, como también la integración coordinada de los ajustes a los procesos de trabajo. La Gestión del Conocimiento es una función de la administración y liderazgo que ofrece una poderosa herramienta para alcanzar la capacidad operacional que las TICAR tienen por objetivo brindar, por medio de la implementación de una estrategia enfocada en las personas y su relación con las tecnologías y procesos operacionales, con el propósito de fortalecer el trabajo colaborativo, aumentar la conciencia situacional y promover una cultura de aprendizaje organizacional alineada con el desarrollo tecnológico de la empresa.

Perspectivas futuras, oportunidades que presenta

La Gestión del Conocimiento presenta a las organizaciones oportunidad para mejorar su desarrollo organizaciones, promoviendo una cultura de trabajo colaborativo y destacando el rol individual y colectivo para el aprendizaje organizacional, innovación y mejoramiento continuo. Las personas son el principal activo de una organización, puesto que ellas ponen a disposición de la empresa sus conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes, es decir sus competencias. Gestionar el conocimiento de las personas (individual y colectivamente) tendrá cada vez mayor relevancia en las organizaciones, por razones tales como la creciente rotación de personas, traspaso de conocimientos entre personas de distintas edades y la creciente complejidad operacional, la que obligará a una mayor conectividad y colaboración entre los distintos actores, por mencionar algunos de los desafíos. A un nivel más amplio, la gestión del conocimiento es una plataforma para integrar el conocimiento y experiencia de los distintos actores (universidades, centros de formación técnica, etc.) que participan en la educación continua y aprendizaje organizacional en la empresa.