

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CON SUSTENTO TECNOLÓGICO EN REDES SOCIALES ESPECIALIZADAS.

Hernández, José

Unidad de Cursos Básicos, Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, Maturín, Venezuela. E-mail: josehernandez12@gmail.com

Pérez, Beatriz

Unidad de Cursos Básicos, Programa de Ingeniería de Sistemas, Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas, Maturín, Venezuela. Email: beatrizc.perezg@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar el proceso para gestionar de manera eficiente el conocimiento en organizaciones que integren la formación académica y la tecnología entre universidades, instituciones de investigación, empresas y mercados; impulsen la creación y el crecimiento de empresas innovadoras mediante mecanismos de incubación y de generación centrífuga (spin-off), y proporcionen otros servicios de valor añadido. El eje central de dicha gestión se basó en las funcionalidades provistas por redes sociales especializadas en la transacción de datos e informaciones de interés académico y/o empresarial. El estudio abarcó la conformación de etapas generales en la gestión de dicho activo, tomando en cuenta el Modelo Integrado Situacional y que pueden ser perfectamente adaptables a las necesidades de cada organización, previo análisis de la situación actual; en tal sentido se representaron las actividades inherentes a la adquisición, almacenamiento, transformación, distribución y utilización del conocimiento. Los resultados obtenidos revisten una trascendencia significativa puesto que se incorpora un elemento de gran alcance como lo son las redes sociales a la gestión de un recurso que aunque intangible, puede ser considerado el núcleo funcional de una empresa y base para el aprendizaje organizacional.

Palabras claves: Gestión del conocimiento, Redes sociales, Aprendizaje organizacional, Modelo Integrado Situacional.

ABSTRACT

The goal of the present investigation was to develop the process to efficiently manage knowledge in organizations that integrate academic and technology among universities, research institutions, companies and markets, promote the creation and growth of innovative companies through incubation and generation centrifuge (spin-off), and provide other value added services. The focus of this management was based on the functionality provided by specialized social networks in the transaction of data and information of academic interest and / or business. The study involved the creation of general steps in the management of the asset, taking into account the Integrated Model Situational and can be perfectly matched to the needs of each organization, after examination of the current situation, in that sense it represented the activities inherent the acquisition, storage, processing, distribution and utilization of knowledge. The results obtained are of significant importance since it incorporates a powerful element such as social networks to manage a resource that although intangible, it can be considered as the functional core of a company and the base for organizational learning.

Keywords: Knowledge management, Social Networks, Organizational Learning, Situational Integrated Model.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente se interactúa en una sociedad, donde la apropiación efectiva de la información se transforma en ventajas competitivas. Las organizaciones no escapan de esta realidad y son las primeras en obtener beneficios si

logran un aprovechamiento de los recursos internos y externos en pro de crear fuentes de innovación, pero la llamada sociedad del conocimiento no es una figura que se autogenera, por el contrario; es producto de un conglomerado de equipos y procesos que conforman un grupo previo, la sociedad de la información; cuyo norte es el almacenamiento masivo de contenido y la máxima difusión posible de los mismos aprovechando la creciente capacidad tecnológica.

Bajo esta dinámica, las empresas pueden buscar soporte en las Tecnologías de Información y Comunicación para lograr gestionar el conocimiento y generar una plataforma que le otorgue la importancia suficiente a las competencias de cada miembro de la organización. Siguiendo una estructura que se adapte a la naturaleza y necesidades de cada organización, el desarrollo del proceso de Gestión del Conocimiento debe partir de un análisis de la situación actual y dinámica operativa, proponer un tipo cambio en la forma de manejar el referido recurso, diseñar el modelo conforme a las reglas del negocio, conformar una arquitectura de apoyo a la gestión y por último desarrollar cada etapa del proceso.

Esta visión, la deben tener aquellas organizaciones que decidan ahondar en la búsqueda de un modelo que aporte las estrategias necesarias para captar, almacenar, transformar, distribuir y hacer uso del conocimiento necesario para iniciar desarrollos innovadores. Por consiguiente, en este estudio se propone el desarrollo del proceso de gestión de conocimiento con sustento tecnológico en redes sociales especializadas.

2. DESARROLLO

Para el desarrollo del proceso de gestión del conocimiento se utilizó el Modelo Integrado Situacional (MIS) apoyado en la Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para la definición de las reglas del negocio y en la Notación para el Modelado de Procesos de Negocio (BPMN).

El desarrollo del proyecto de Gestión del Conocimiento planteado, debe ser llevado a cabo mediante la aplicación de cinco (5) fases, describiéndose a continuación en el cuadro 1.

Cuadro 1. Metodología Operativa.

Fases	Metodología	Actividades	Objetivos Específicos
Fase I: Análisis de la dinámica operativa	Modelo Integrado Situacional (MIS)	-Recopilar información sobre la situación actual en función de la capacidad de aprendizaje. -Revisar la filosofía y estructura organizacional. -Entrevistar al personal de la organización en estudio. - Realizar un planteamiento estratégico que incluya cursos principales y alternos durante el desarrollo del proyecto.	Analizar la dinámica operativa de la organización en estudio para un conocimiento amplio de su capacidad de aprendizaje.
Fase II: Cambio Organizacional	Modelo Integrado Situacional (MIS)	-Aplicación de cuestionarios para auditar el capital intelectual y flujo del conocimiento. -Identificar las fortalezas y debilidades de la organización. -Identificar el nivel de madurez que presenta el capital intelectual. -Selección de tipo de cambio en la Gestión del Conocimiento.	Identificar el tipo de cambio que se debe aplicar en la gestión actual del conocimiento en la organización, para el desarrollo de una solución ajustada a sus necesidades.

Fase III: Diseño del Modelo	Modelo Integrado Situacional (MIS) Business Process Management (BPM).	-Identificación de los principales escenarios para captar el conocimiento en la organización. -Definición de las estrategias a seguir ante cada entrada potencial de conocimiento.	Diseñar el modelo, para la conformación ideal del proceso de gestión del conocimiento en la organización.
Fase IV: Arquitectura	Modelo Integrado Situacional (MIS)	-Identificar los recursos humanos, tecnológicos y estratégicos que integrarán el proceso de gestión del conocimiento. - Asignar roles representativos para cada integrante del equipo de Gestión del Conocimiento. -Representar la estructura de memoria corporativa. - Representar la plataforma de soporte para la gestión del conocimiento.	Especificar la arquitectura del proceso de gestión del conocimiento, apoyado en el uso de redes sociales especializadas, para la conformación operativa del mismo.
Fase V: Proceso	Modelo Integrado Situacional (MIS)	-Describir el proceso para la adquisición del contenido. -Describir el proceso para el almacenamiento del contenido. -Describir el proceso de transformación del contenido almacenado. -Describir el proceso de distribución del conocimiento. -Describir el proceso de utilización del conocimiento. -Elaborar el manual de procedimientos para la gestión del conocimiento.	Desarrollar el proceso de gestión del conocimiento, para el aprovechamiento de los recursos intelectuales vinculados a la organización a fin de que se potencie su capacidad de aprendizaje.

3. RESULTADOS

Los resultados se plantearon en las distintas fases expuestas en el cuadro 1, desarrollando así la metodología operativa implementada en la investigación, basándose en el Modelo Integrado Situacional (MIS) propuesto por Manuel Riesco (2006) como un proceso general en la gestión del conocimiento tomando en cuenta la situación actual de la organización, conjuntamente con el Modelado de Procesos de Negocio (BPM) y la Notación para el Modelado de Procesos de Negocio (BPMN), lo cual permitió obtener un conjunto de estrategias orientadas hacia el incremento de la capacidad de aprendizaje organizacional, así como la estructuración formal de procesos relacionados con la gestión eficiente y efectiva del conocimiento. Como innovación del proyecto, se incorporó el uso de las redes sociales de conocimiento en el proceso de adquisición, almacenamiento, transformación, distribución y utilización de tal activo intangible.

3.1 FASE I. ANÁLISIS DE LA DINÁMICA OPERATIVA

En ésta fase se planteó la recolección de información acerca de la situación actual en cuanto al aprendizaje organizacional de las entidades bajo estudio, el análisis de aspectos relacionados con la filosofía organizacional

tales como misión, visión y valores al tiempo que se exponen los resultados esperados con la ejecución del proyecto de gerencia del conocimiento.

Toda la información obtenida aporta recursos para la medición de la variable; generalmente aprendizaje organizacional, como base para definir un planteamiento que describa un escenario ideal durante la ejecución del estudio, incluyendo los cursos principales y alternos, características del contexto y otros factores de consideración. En síntesis, se propuso para esta fase la ejecución de análisis cualitativos con el fin de construir una línea de base orientada hacia la obtención de una visión amplia de la dinámica operativa actual de la organización. En cuadro 2, se muestra el ejemplo de una posible problemática central junto a la capacidad de aprendizaje organizacional, motivo suficiente para emprender un proyecto como el tratado en la presente investigación.

Cuadro 2. Problema central.

Problema Central	Línea Base
Baja capacidad de aprendizaje organizacional.	Índice del nivel de aprendizaje organizacional = 10%

3.2 FASE II. CAMBIO ORGANIZACIONAL

Mediante la aplicación de una serie de instrumentos, se recolecta información sobre el capital intelectual de la organización, tomando en cuenta los aspectos tecnológicos, estructurales, humanos, de negocio y de conocimiento, con esto se obtiene el aporte de cada área estudiada a dicho capital, así como la definición de elementos como el grado de madurez colectiva, fortalezas y debilidades. De ésta forma se identifica el tipo de cambio que se debe realizar a nivel organizacional y que permita asegurar el éxito de un proyecto de gestión del conocimiento.

3.3 FASE III. DISEÑO DEL MODELO

Esta etapa supone un avanzado nivel de entendimiento sobre el funcionamiento del área de trabajo y para lograrlo requiere de reuniones constantes con todos los niveles de la organización. De esta manera, se definen las reglas de ruta del flujo de trabajo, tomando en consideración los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios. Algunas de las reglas del negocio necesitan instrucciones por parte de los propietarios del proceso y otras están en la capacidad de tomar decisiones de forma automática. Para la finalización de esta fase, se realiza una descripción detallada de cada entrada o evento, el accionar correspondiente y el producto o salida generada. Las reglas de negocio se representan con una notación que permita integrar actividades y grupos responsables, por ejemplo mediante BPMN tal como muestra la figura 1, en este caso se detalla la regla correspondiente a una captación de proyectos y/o ideas mediante jornadas especiales.

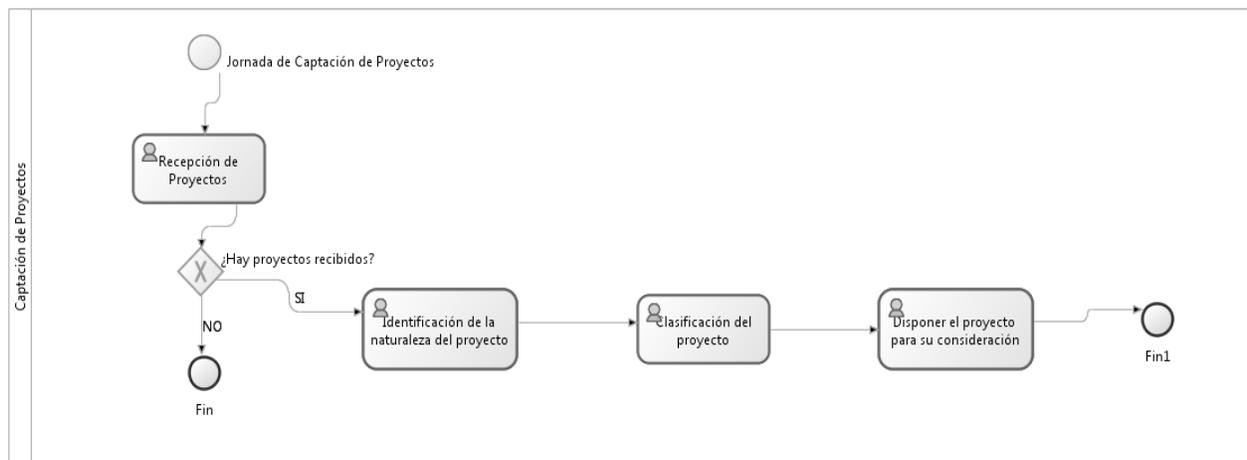


Figura 1. Regla de negocio para captar proyectos y/o ideas mediante jornadas especiales.

3.4 FASE IV. ARQUITECTURA

Para ésta fase del proyecto se determina la conformación estructural óptima que brindará soporte a la gerencia del conocimiento. Se representa de manera gráfica; a través de esquemas, el conjunto de recursos tecnológicos, humanos y estratégicos que formarán la base para el desarrollo del conocimiento.

Dos elementos muy importantes obtenidos en éste nivel son la conformación de un equipo de gerencia del conocimiento y la conformación de una estructura para fomentar la memoria corporativa, de la cual un ejemplo puede observarse en la figura 2. El equipo de Gestión del Conocimiento queda conformado por capital humano perteneciente a diferentes niveles de la organización para asegurar la diversidad de criterios, surgiendo éste de una comprensión detallada del negocio logrado en las etapas anteriores. La definición de roles es clave en esta fase, ya que permite asignar responsabilidades y construir un proceso más heterogéneo.

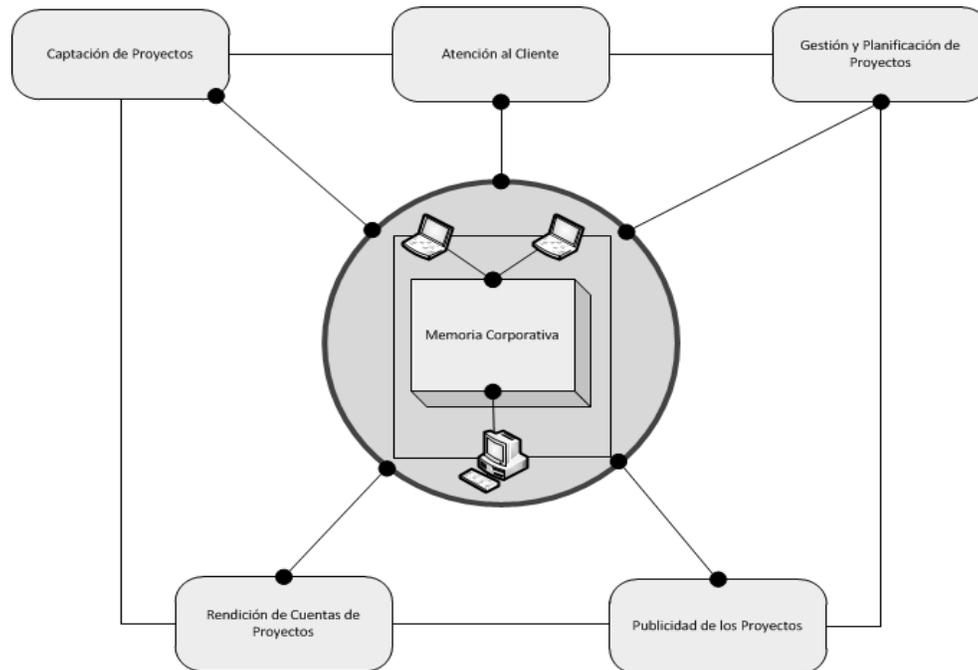


Figura 2. Memoria Corporativa.

A propósito de la memoria corporativa, un elemento importante que entra en juego son las redes sociales especializadas en compartir datos e informaciones, con el objetivo de transformarlo en un conocimiento útil y que pueda ser apropiado por parte de la organización que implemente un proyecto de esta índole. Una adecuada arquitectura para un proceso de gestión del conocimiento debe incorporar herramientas informáticas que permitan almacenar aspectos claves de un tópico y facilitar la interacción de los usuarios sobre las ideas planteadas, para ello el tipo de redes sociales mencionado debe incorporar módulos propios de la denominada web 2.0; entre ellos, los foros, wikis y blogs, elementos que van a servir no solo para apoyar el proceso de almacenamiento sino también serán de gran utilidad en la distribución del conocimiento adquirido.

3.5 FASE V. PROCESO

El desarrollo del conocimiento comprende la transición de una serie de etapas para llegar a obtener un activo con valor significativo para una organización, es por ello que en esta fase se obtiene una representación gráfica de la secuencia de pasos a seguir en la empresa, para gestionar el conocimiento que permita potenciar la capacidad de

aprendizaje y generar productos innovadores. De igual forma, un manual de procedimientos debe ser elaborado como recurso de apoyo para llevar a cabo efectivamente el proceso.

3.5.1 ADQUISICIÓN

Se propuso la identificación del conocimiento disponible y el ausente, así como las fuentes donde reside. Es necesario realizar actividades de selección y filtrado, mientras que la adquisición en sí, puede llevarse a cabo de dos formas:

- Compra o alquiler del conocimiento: acudir a fuentes externas a través de la compra de material bibliográfico, contratación temporal o fija de personal, etc.
- Creación de conocimiento: bien sea por motivos financieros, estratégicos o de cualquier otra índole, se puede recurrir al aprendizaje a través de la práctica o encaminar investigaciones propias que generen el conocimiento necesario.

La interacción con las Redes Sociales especializadas en el manejo del conocimiento es fundamental en ésta etapa, ya que al formar parte esencial de la arquitectura y memoria corporativa propuesta, es posible obtener beneficios en cuanto a la agilidad y practicidad de consultar el recurso humano necesario. La figura 3 muestra el proceso desarrollado para esta etapa

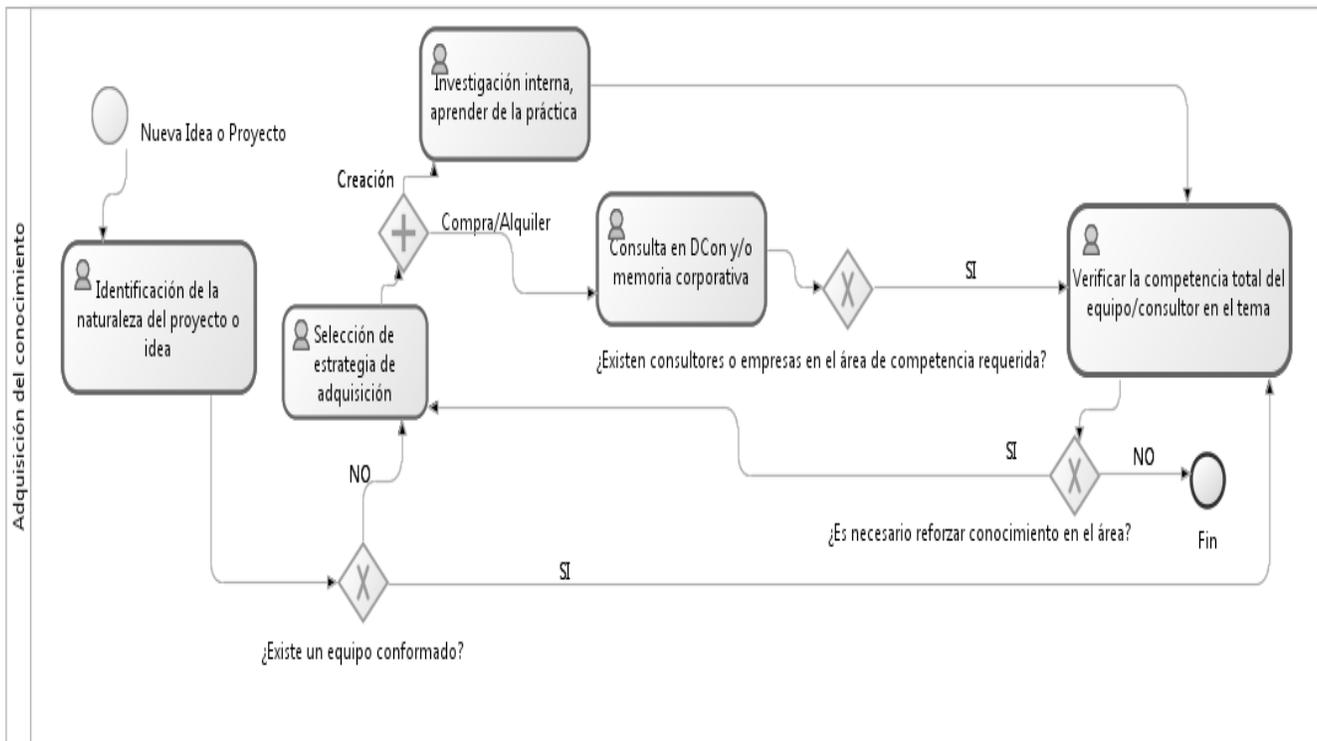


Figura 3. Proceso de Adquisición.

3.5.2 ALMACENAMIENTO

Lo propuesto, se basa en un filtrado inicial del conocimiento, de manera que esté disponible solo el conocimiento valioso y necesario. Los criterios para ejecutar dicha actividad, deben ser cónsonos con la naturaleza de los proyectos y los objetivos organizacionales. Posterior al filtrado, la clasificación de dicho recurso intangible debe realizarse preferentemente por áreas especializadas e incluir niveles de detalle tales como finalidad y uso.

La disposición final, debe realizarse en la memoria corporativa, entendiéndose como la estructura presta para la concentración de todos aquellos recursos físicos y electrónicos que signifiquen conocimiento potencial. La figura 4 muestra el proceso correspondiente a lo anteriormente expuesto.

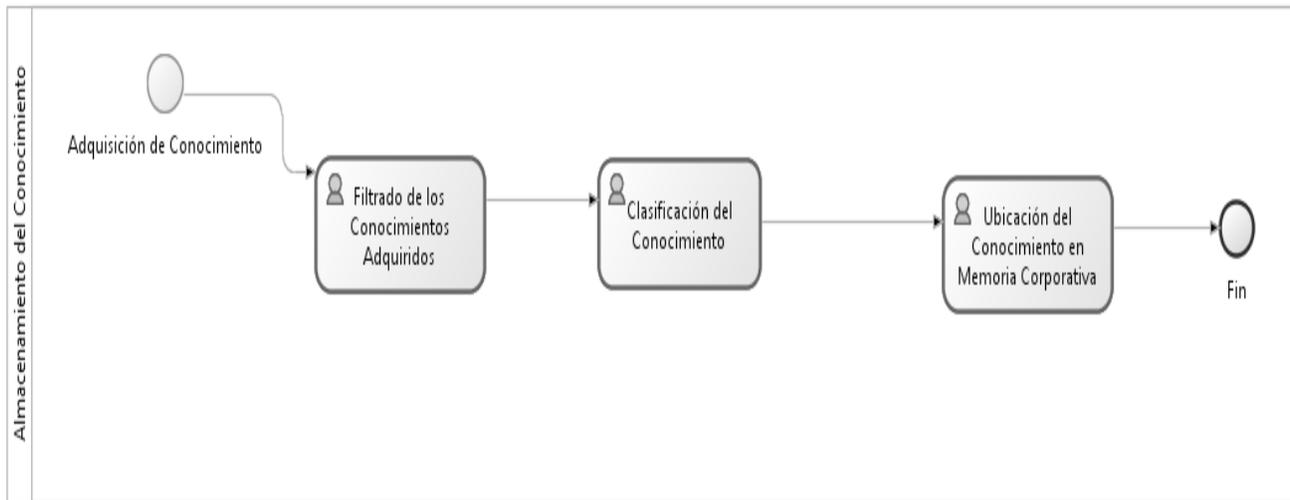


Figura 4. Proceso de Almacenamiento.

3.5.3 TRANSFORMACIÓN

La primera actividad propuesta en esta fase consiste en un cambio de nivel, convirtiendo los datos adquiridos en la etapa inicial en información con significado contextual y ésta en conocimiento aplicable.

Una actividad constante de las organizaciones debe consistir en la actualización continua del conocimiento y para ello los módulos interactivos (foro, blogs y wikis) de las redes sociales constituyen una herramienta útil. Este proceso se muestra en la figura 5.

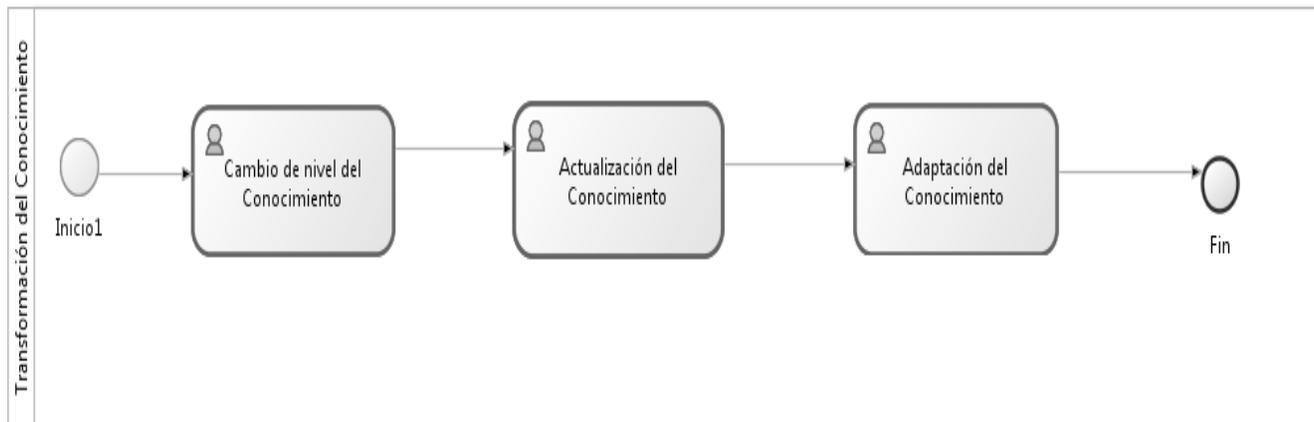


Figura 5. Proceso de Transformación.

5.3.4 DISTRIBUCIÓN

Para esta etapa se proponen dos estrategias básicas: la distribución automática y programada del conocimiento, así como una transmisión provocada por la acción o pregunta intencionada y concreta del buscador de conocimiento. La utilización de una u otra estrategia dependerá de la necesidad existente. En éste punto, es necesario que la organización sepa a quien debe llegar cada tipo de datos, información y conocimiento; para ello resulta de gran

utilidad que la red social utilizada cuente con suficientes niveles de acceso y tal comportamiento debe ser emulado en las demás estructuras que conforman la memoria corporativa. La figura 6 muestra el proceso de transformación del conocimiento.

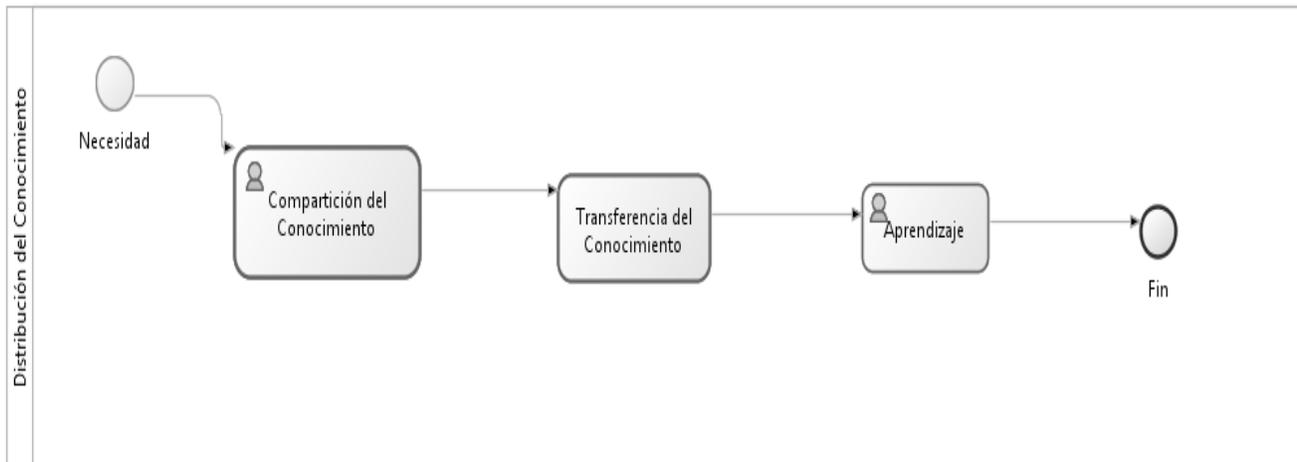


Figura 6. Proceso de Distribución.

5.3.4 UTILIZACIÓN

Utilizar el conocimiento es un proceso abstracto y que no debe seguir patrones de funcionamiento; por el contrario, debe estar basado en una finalidad y no en un esquema de actividades. Para una organización innovadora, el conocimiento procesado debe utilizarse entre otros ámbitos, para reestructurar y mejorar procesos, tomar decisiones estratégicas, innovación y mejora de productos, resolución de problemas y mejora de condiciones laborales, todo ello sin dejar de lado el soporte al desarrollo de proyectos.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a) La capacidad de aprendizaje de una organización aun cuando ésta cuente con un recurso humano de primer nivel, se ve limitada debido a la carencia de políticas operacionales y definición de roles. Esto se soluciona mediante la implementación de manuales de normas y procedimientos para las actividades medulares; así como la estructuración formal de cargos.
- b) La naturaleza innovadora exigida por la sociedad actual, requiere ejecutar cada una de las operaciones organizacionales con actitud proactiva; esto garantiza una mayor producción y apropiación de conocimientos así como una constante retroalimentación.
- c) El hecho de que la organización cuente con un equipo humano calificado, aunque no debidamente asignado a cargos definidos, así como una estructura tecnológica importante; permitió la conformación de una arquitectura de soporte adecuada al modelo planteado.
- d) El desarrollo del proceso de gestión del conocimiento está basado en cada una de las fases que aseguran un flujo óptimo de dicho recurso, además de apoyarse en el desarrollo de un manual de procedimientos para que la delegación de proyectos cumpla cada una de las etapas apegada a una normativa establecida.

Dentro de las recomendaciones se plantearon:

- a) Tomar una actitud positiva para el cambio hacia la aceptación de los nuevos procedimientos en beneficio de la capacidad de aprendizaje organizacional.
- b) De no existir; realizar una definición completa y formal de cargos y roles dentro de la organización; esto para evitar la pérdida del enfoque hacia ciertas actividades y asegurar la especialización del recurso humano.

- c) Fomentar el uso de las tecnologías de información y comunicación orientadas a la generación de conocimiento.
- d) Definir estrategias para la difusión de la filosofía organizacional en todos los niveles de la organización.
- e) Implementar el uso de dinámicas de grupo para mejorar el clima organizacional y orientarlo hacia el aprendizaje colectivo.

REFERENCIAS

Angulo et al. (2008). *Modelo holístico para la gestión del conocimiento*. Caracas, Venezuela. Fundación Unamuno.

Collison, C y Parcell, G. (2003). *La gestión del conocimiento: lecciones prácticas de una empresa líder*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Paídos.

Davenport et al. (2000). *Working Knowledge: how organizations manage what they know*. Nueva York, Estados Unidos. Harvard Business Press.

Garimella et al. (2008). *Introducción a BPM*. Indianápolis, Estados Unidos. Wiley Publishing, Inc.

Hurtado de Barrera, J., (2000). *Metodología de la investigación holística* (2da. ed.) Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

Nonaka et al. (1999). *La Organización Creadora de Conocimiento: Cómo Las Compañías Japonesas Crean la Dinámica de la Innovación* (1era ed.). Nueva York, Estados Unidos. Oxford University Press.

Riesco, M (2006). *El negocio es el conocimiento*. (1era ed.). Madrid, España: Ediciones Diaz De Santos.

Valhondo, D. (2003). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Madrid, España. Editorial Díaz de Santos.

Autorización y Renuncia

Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en los procedimientos de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito.