

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y USO DE TIC'S EN LA EMPRESA PRIVADA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND USE OF ICT'S IN PRIVATE AND PUBLIC COMPANY.

Ero Del Canto¹
García Alí²
Martínez Jaime³
Uzcátegui, Douglas⁴

RESUMEN

En la actualidad se puede afirmar que el éxito de una organización pública o privada es directamente proporcional al manejo de la gestión del conocimiento que se lleva a cabo dentro de sus instancias. La gestión del conocimiento no es más que gestionar los flujos de información y llevar la información correcta a las personas que las necesitan, ayudando de esta forma a las empresas a reaccionar con rapidez ante mercados cada vez mas cambiantes, siendo este el punto donde pasan a jugar un papel importante las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC's), como herramienta en la recolección, transferencia, seguridad y administración sistemática de la información, junto con los sistemas diseñados para ayudar a hacer el mejor uso de ese conocimiento. El artículo tiene como objetivo hacer reflexiones sobre la gestión de conocimiento a través del uso de las (TIC's) en las organizaciones públicas y privadas. Se hizo una revisión documental en fuentes bibliográficas y electrónicas. Las conclusiones se orientan a entender la importancia de transferir la información con el uso de las TICs, para generar conocimiento como factor clave de éxito.

Palabras Clave: Gestión del Conocimiento, Tecnologías de Información y Comunicación. Empresa Privada. Administración Pública.

1- Universidad de Carabobo, Venezuela. Profesor Investigador titular. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Campus Barbula. Doctor en Ciencias Administrativas y Gerenciales. e-mail: edelcanto@uc.edu.ve edelcanto19@yahoo.es

2- Ingeniero Químico, Universidad de Carabobo (U.C.)

3- Ingeniero en Información, Universidad Tecnológica del Centro (UNITEC)

4- Ingeniero en Información egresado de la Universidad Tecnológica del Centro. (UNITEC)

ABSTRACT

Nowadays it is possible to affirm that the success of a public or private organization is directly proportional to the managing of the management of the knowledge that is carried out inside his instances. The management of the knowledge is not any more than to manage the flows of information and to take the correct information to the persons who need them, helping of this way to the companies to react quickly front changing markets, being this the point where they happen to play a very important role the technologies of the information and of the communication, as key tool in the compilation, transfer, safety and systematic administration of the information, together with the systems designed to help to do the best use of this knowledge. The article aims to reflect on knowledge management through the use of (TIC) in public and private organizations. A literature review was done in literature and electronic sources. The findings are geared to understand the importance of transferring information using TICs to generate knowledge as a key success factor.

Key Words: Management of the Knowledge. Technologies of the Information and Communication. Private Company. Public Administration.

Introducción

Desde nuestra aparición en la tierra, nos hemos preocupado por centrar el interés en varios aspectos. Al principio, era la supervivencia: comida, ropa, refugio. Luego pasamos manejar a los animales, la tierra; los equipos, las máquinas, las fábricas. Estuvimos siglos estudiando y trabajando en favor de todo lo exterior al hombre.

En nuestro mundo actual, estamos privilegiando al hombre, al individuo, a la persona, al ciudadano, al ser humano. Uno de los atributos que tenemos, mientras estamos vivos, es la capacidad de crear, enriquecer, relacionar, usar, guardar, transmitir; conocimiento. A partir de esa capacidad podemos desarrollar, mejorar (o destruir) todo lo demás que está alrededor: otras personas, la tierra, animales, equipos, máquinas, organizaciones, sociedad y también el planeta.

La opción está en nosotros mismos: Desarrollar o no. Esa es una decisión responsable que debe tomar cada persona, comunidad, organización, sociedad, país. Es cierto que, las decisiones no la toman las entidades denominadas como tal sino las personas que la componen. Decimos que, la responsabilidad de crear valor en un líder organizacional (director, funcionario, gerente, autoridad) es tan válida como la de destruir (valor). Esa será su decisión y su responsabilidad. De allí que percibamos, que hay personas y organizaciones que de manera cotidiana y sistemática

están creando, unas, y otras, destruyendo valor. Lo interesante es que para todo lo anterior necesitamos conocimiento aprendido, creado, transmitido por nosotros o a través de otros.

La responsabilidad de desarrollar a las personas (ciudadanos), las organizaciones (organismos, instituciones, empresas), la sociedad (comunidad, vecindario) y al país; está vinculada a la capacidad de crear riqueza en ellas. O sea, a la capacidad de crear o incrementar su patrimonio, recursos, activos, procesos, capitales. De esta última nos referimos a sus formas en capital social, intelectual y financiero.

La forma para incrementar la riqueza, y por ende desarrollar al actor, está vinculada a la gestión, administración, manejo del conocimiento.

Grafico 1.



Fuente: Elaboración Propia (2013)

1. La Gestión del Conocimiento

RAGC, v.2, n.3, p.01-16/2014

La Gestión del conocimiento (del inglés Knowledge Management) es un concepto aplicado en las organizaciones, que pretende transferir el conocimiento y experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización. Usualmente el proceso requiere técnicas para capturar, organizar, almacenar el conocimiento de los trabajadores, para transformarlo en un activo intelectual que preste beneficios y se pueda compartir. Es una herramienta empresarial, que la administración de las empresas debe conocer, organizar y evaluar, con el objeto de que este conocimiento sea aplicado adecuadamente en todos los procesos de la organización, de tal forma que permita generar valor con los activos intangibles de la organización.

En la actualidad, la tecnología permite entregar herramientas que apoyan la gestión del conocimiento en las empresas, que apoyan la recolección, la transferencia, la seguridad y la administración sistemática de la información, junto con los sistemas diseñados para ayudar a hacer el mejor uso de ese conocimiento. Es necesario establecer la diferencia entre información y conocimiento.

La información forma parte del conocimiento, pero no es el conocimiento, ya que éste considera las creencias que están basadas en la información. El conocimiento surge en un contexto que involucra creencias previas, interacción con personas, juicios, conductas y actitudes individuales y grupales.

Por su parte, la información no es activa por definición, en cambio el conocimiento es activo y se asocia generalmente a individuos o grupos de individuos, en efecto, Joia (2000) establece que la información comprende datos con atributos de relevancia y propósito, en tanto que el conocimiento está relacionado fundamentalmente con la capacidad de acción, es intuitivo y puede ser tácito o explícito.

De esta forma, la gestión del conocimiento requiere de un enfoque sistemático para identificar y captar información acerca de la empresa o institución, y compartir esta información en procura de lograr las metas globales y alcanzar la eficacia organizacional (Almashari et al., 2002). En el siguiente grafico se muestra el uso y utilidad de la gestión del conocimiento

Grafico 2.



Fuente: Elaboración Propia (2013)

Preservar la disponibilidad de la información llevada a cabo por los individuos dominantes en un área determinada, facilitar la toma de decisión y la reducción de riesgo en las organizaciones.

Administración del conocimiento: El conocimiento no se puede codificar fácilmente en forma digital, tal como la intuición de los individuos dominantes que viene con años de la experiencia y de poder reconocer los diversos patrones del comportamiento que alguien con menos experiencia no puede reconocer.

La transferencia del conocimiento (un aspecto de la Administración del Conocimiento) ha existido siempre como proceso, informal como las discusiones, sesiones, reuniones de reflexión, etc. o formalmente con aprendizaje, entrenamiento profesional y programas de capacitación. Como práctica emergente de negocio, la administración del conocimiento ha considerado la

introducción del principal oficial del conocimiento, y el establecimiento de Intranets corporativos y de otras prácticas de la tecnología del conocimiento y de información.

Según Garrido (2002), para facilitar el flujo de conocimiento para el proceso de creación, tanto de conocimiento explícito como implícito, se han desarrollado una serie de herramientas tecnológicas, las cuales deben entenderse dentro del entorno tecnológico donde operan, estos avances deben acoplarse a los sistemas ya existentes.

El entorno tecnológico, además de sistemas de software, también incluye sistemas de hardware, desde mainframes hasta computadores personales, servidores y dispositivos portátiles. Tanto las tecnologías del software como las de hardware deben estar diseñadas con el propósito de disminuir la distancia comunicativa y proveer un entorno común para el almacenaje, acceso y compartimiento del conocimiento.

Para poder reutilizar el conocimiento es necesario disponer de herramientas de clasificación, búsqueda, almacenamiento y extracción. Con este propósito se han diseñado múltiples herramientas de software que facilitan estos procesos, las cuales van más allá de las simples herramientas de datos o gestión de información, debido a que comprenden tareas más complejas, permitiendo la interacción efectiva entre los miembros de la organización.

2. Necesidad de la Gestión del Conocimiento

La sociedad del conocimiento se está construyendo con base en la influencia de las modernas tecnologías de información y comunicaciones. Si bien el conocimiento siempre ha sido un factor de producción, en la actualidad la capacidad de administrar, almacenar y transmitir grandes cantidades de conocimiento a bajo costo es un elemento central de los procesos organizativos.

La digitalización de la información y el empleo masivo de la Internet han facilitado un uso intensivo de la información y del conocimiento, transformando a éste en un factor predominante de la creación de valor. En efecto, la creación efectiva, uso y difusión del conocimiento es la clave del éxito en las organizaciones que operan en la sociedad del conocimiento.

El recurso estratégico esencial en nuestros tiempos es el conocimiento. Aquellas empresas que tienen un nivel superior de conocimiento, son capaces de coordinar y combinar sus recursos tradicionales en nuevos y distintos caminos, creando un valor diferenciador para sus clientes (Zack, 1999). Por ende, la gestión estratégica del conocimiento es una tarea de la alta dirección y también una responsabilidad de los ejecutivos intermedios (Floyd y Wooldridge, 1999).

La cuestión central es que la gestión del conocimiento es la tarea más esencial de la dirección, puesto que no se trata solo de generar productos, o conducir a la innovación, a la disminución de costos, o a generar nuevas oportunidades de negocios. La gestión del conocimiento puede tener esos resultados, pero su implicación es conceptualmente mayor, como sostienen Pedraja-Rejas et al. (2006a), la gestión del conocimiento conduce al diseño e implementación de la estrategia, es decir, a la consecución de la ventaja competitiva en las organizaciones.

Las acciones de crear, compartir y aplicar conocimientos permiten diseñar decisiones más racionales, flexibles y con mayor contraste de ideas, todo lo cual favorece el diseño de las decisiones estratégicas (Rodríguez-Ponce, 2005; Pedraja-Rejas et al., 2006b). Más aún, el acto de compartir conocimiento entre el equipo de alta dirección conllevará a decisiones que generen mayor compromiso de los participantes en su implementación (Cool, 1998; Kim y Maugborne, 1998). En el grafico 3 se muestran el porqué las organizaciones deben utilizar la gestión de conocimiento:

Grafico 3.



Fuente: Elaboración Propia (2013)

3. Utilización eficiente del conocimiento

La gestión del conocimiento debe tener como meta el uso eficiente del conocimiento para el mejoramiento continuo y adecuación de sus procesos. En la mayoría de las empresas se observa que una parte importante de los procesos críticos de las mismas, tales como recursos humanos, tesorería, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y contabilidad se manejan en tiempo real, lo cual permite tener información inmediata sobre la situación y resultados, así como disponer en forma oportuna de indicadores de gestión para la retroalimentación de los procesos.

4. Metodología para llevar a cabo la Gestión del Conocimiento

La nueva misión de la gestión del conocimiento, modelo gerencial parte de la premisa de generar-introducir nuevas reglas de juego con el propósito de crear una sinergia y una empatía

como estrategia exitosa para promover adaptabilidad, autocontrol, confiabilidad, iniciativa y desarrollo personal; a su vez utilizando los desarrollos tecnológicos como valor estratégico viable para quebrar todos los riesgos e incertidumbres en la nueva economía, esto con el propósito de fortalecer a los recursos humanos y evitar que estos se vean afectados por las exigencias de la nueva visión que se tiene sobre el nuevo concepto de trabajo.

Este nuevo paradigma se define como el esfuerzo que hacen las organizaciones por conseguir, organizar, distribuir y compartir los conocimientos entre todos empleados, esta nueva práctica quiebra la vieja concepción de los modelos tradicionales en las organizaciones, ya que su reto es insertarse al entorno competitivo global, y la forma de sobrevivir, a través de la implementación de este modelo alternativo donde el sentido piramidal pasa a ser sustituido por el modelo horizontal.

Los retos que las organizaciones tienen ante sí, implica estar en continuos movimientos sin perder el equilibrio, lo único que está realmente claro es que la organización, debe ser flexible y capaz de adaptarse. En medio de las nuevas exigencias de los negocios, la gerencia de recursos humanos tiene un papel crucial como es: participar cada vez más activamente en el nivel estratégico de la organización, pero ello no es fácil todo esto Implica un cambio profundo y exige compromisos de todos los miembros de la organización.

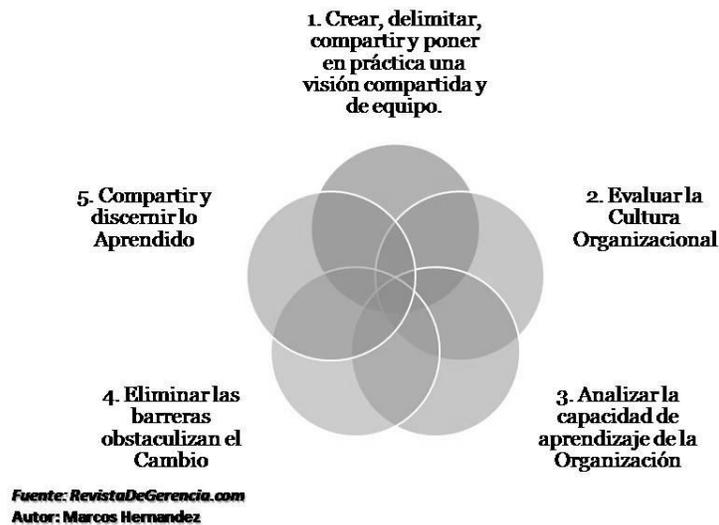
En Venezuela esta nueva practica apenas comienza a tomar relevancia motivado a que cada día las organizaciones inteligentes necesitan estar más actualizadas y ser capaces de responder de forma exitosa a las necesidades de los clientes, la gestión del conocimiento es un nuevo estilo de gestión donde el valor reside en el conocimiento y este es la palanca para los cambios que utilizan los lideres para transformar, agregar valor y fomentar una nueva cultura organizacional con el propósito de romper las viejas prácticas gerenciales.

Esta nueva practica creación valor conocimiento sobre los bienes o servicios se ha convertido hoy en día en una formula de rentabilidad organizacional y de estrategia de crecimiento económico en aquellas organizaciones que invierten en tecnología, training y le dan a la gente su

justo valor y la oportunidad que sean sus propios líderes en cada uno de sus procesos. Este modelo de gestión contempla siete pasos para que su aplicación sea realmente efectiva:

Grafico 4.

**Metodología para llevar a cabo
la Gestión del Conocimiento**



Fuente: RevistaDegerencia.com (2012)

Todo estos pasos son los principios básicos que debe usar cualquier organización que quiera aplicar esta nueva visión basado en la gestión del conocimiento como estrategia para fortalecerla y hacerla más competitiva en tiempos de cambio. Se recomienda que para la aplicación de este modelo sea guiado por especialista o conocedores con experiencia para que el resultado sea verdaderamente exitoso.

5. Gestión del Conocimiento desde la Perspectiva de las Organizaciones Publicas

Para sintetizar la Situación actual de las Organizaciones Públicas podemos hacer una división en cuanto a diversos aspectos, tales como: Cultura, Organización, Procesos, Plataforma Tecnológica y Capital Humano.

Cultura / Organización:

- No se comparte el conocimiento
- Estructuras organizacionales burocráticas
- Clientelismo político
- Ausencia de cultura “digital”
- Estilos de liderazgos obsoletos
- Estructuras organizacionales rígidas

Procesos:

- Conocimiento disperso
- Se construye y acumula individualmente
- Se genera de forma fragmentada
- Ausencia de sistemas de GC
- Procedimientos no formalizados
- Exceso de trabajos manuales
- Discontinuidad de procesos

Plataforma Tecnológica:

- Falta de equipos de computo actualizados

- Infraestructura deficiente
- Gestión de tecnología de información deficiente
- Información no digitalizada

Capital Humano:

- Empleados sin capacitación adecuada
- Discontinuidad y rotación de personal
- Falta de incentivos al merito
- El ciudadano común carece de una educación formal acorde a las nuevas exigencias
- Falta de innovación en la gestión

Los cambios sociales, económicos y tecnológicos implican mayores exigencias en el perfil de conocimiento y de capacidades existentes para la Gestión del Conocimiento. En el siguiente grafico se muestran las limitantes de aplicar la gestión de conocimiento en las organizaciones del sector público:

Grafico 5



Fuente: Elaboración Propia (2012)

Tomando en cuenta los aspectos antes mencionados también existen factores positivos que incentivan o que se podrían considerar como el inicio de lo que sería la correcta Gestión del Conocimiento en el Sector Público, entre estos podemos mencionar:

- E-Government, e-Gobierno o Gobierno Electrónico.
Este consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.
- Tecnologías e implementaciones similares al sector privado
- Implantación de herramientas como portales, GRPs

Este tipo de iniciativas mejora significativamente la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad. Según Pavel Gómez, profesor del IESA - Experto en e-government, en relación al Gobierno Electrónico este afirma que “Se logra por etapas; un primer escaño, ése que da al ciudadano herramientas para tener acceso a información y la tramitación de algunas solicitudes se está satisfaciendo. Luego vendría la interactividad y posteriormente, como último escaño y mayor ejemplo del gobierno electrónico, estaría la participación, el control y la asunción del ciudadano de su poder, apelando claro está a los principios de la democracia”.

De acuerdo con la revista Degerente.com, en Venezuela, el gobierno local electrónico apenas califica con iniciativas que en su mayoría cumplen labores informativas, las más avanzadas inician la interactividad con la tramitación de pagos de impuestos municipales y la colocación de algunas denuncias, pero que pone al país en la retaguardia del e-government latinoamericano.

El análisis que se ha venido realizando y de los datos que se han presentado surgen ciertas conclusiones que pudiesen también calificarse como retos que debe asumir la administración pública para alcanzar niveles satisfactorios y/o productivos, en cuanto a la gestión del conocimiento y al aprovechamiento de las ventajas que este modelo puede ofrecer, estas son:

- Estimular practicas de retención, recuperación y uso de información

- Priorizar el uso de la tecnología de información y comunicación como herramienta estratégica e indispensable a la innovación del sector público
- Pensar en la gestión del conocimiento de forma amplia y actualizada, transformación cultural
- Implementar cambios en estructuras organizacionales para que el conocimiento pueda fluir eficientemente, reingeniería de procesos
- Disseminación de innovaciones y opciones para generar conocimiento, como eje fundamental para los procesos de reforma del Estado
- Capacitación al personal que labora en las instituciones publicas y reclutamiento de nuevo personal calificado con talento
- Desarrollar programas de educación al ciudadano orientados al uso de TIC como herramienta para la gestión el conocimiento (disminución de brecha digital)

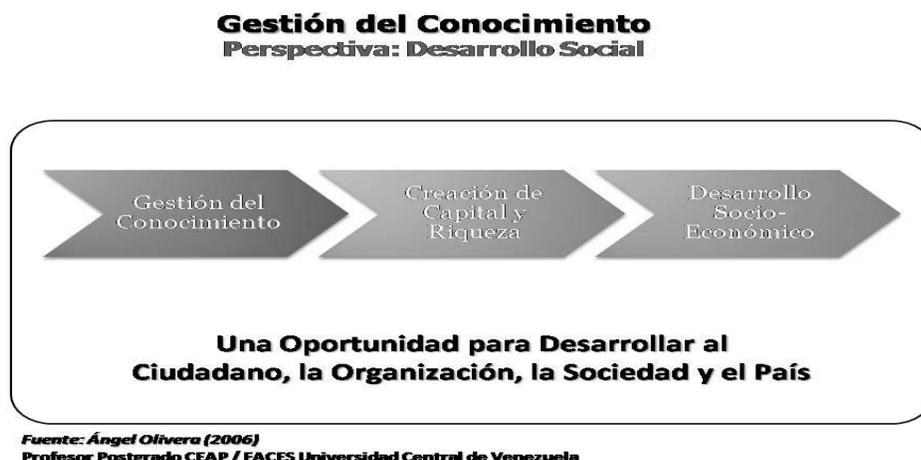
Logrando los retos antes mencionados la administración pública podrá ofrecer importantes beneficios a la ciudadanía, entre los que podemos mencionar:

- Mayor continuidad de los procesos
- Mayor eficiencia en la gestión del sector publico
- Disminución de la burocracia
- Mejor calidad de servicio al ciudadano
- Brinda la opción al ciudadano de elegir y expresar sus ideas
- Genera bienestar a la comunidad y al desarrollo social
- El ciudadano y empleado público aprende compartiendo conocimientos

6. CONCLUSIONES

Al aplicar una buena Gestión del Conocimiento a nivel organizacional, se busca transferir el conocimiento y experiencia existente entre los miembros de esta, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros dentro de la organización, logrando de esta forma crear e incrementar el patrimonio y la riqueza del capital humano a nivel social, intelectual y financiero. Una vez alcanzado este estado, el desarrollo socio-económico de un país como Venezuela se hace inminente, y más aun de sus instituciones públicas o privadas, tal como se muestra en el grafico 6, siempre yendo de la mano con la tecnología, ya que es esta la que permite entregar herramientas que apoyan la gestión del conocimiento en las empresas, sirviendo de medio para la recolección, transferencia, salvaguardar y administrar sistemáticamente la información.

Grafico 6



7. Referencias Bibliográficas

Almashari M, Zairi M, Alathari A. (2002). *An empirical study of the impact of knowledge management on organizational performance*. J. Comp. Inf. Syst. Pp. 74-82.

RAGC, v.2, n.3, p.01-16/2014

Cool K. (1998). *Commentary on procedural justice, strategic decision making and knowledge economy*. *Strat. Manag. J.* pp. 339-341

Floyd S., Wooldridge B. (1997). *Middle management strategic influence and organizational performance*. *J. Manag. Stud.* pp. 34:465

Garrido Castillo, Ruth. (2002). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Unellez que promueva el desarrollo de ventajas competitivas en el área de investigación*. Tesis Doctoral UNELLEZ, Barinas, Estado Barinas, Venezuela.

Gomez, Pavel. (2007). *Gobierno Electrónico: ¿Al Servicio del Estado o del Ciudadano?* Recuperado de: http://www.gerente.com/revistas/manager/1007/venezuela/portada1_1007.html (Consultado el 10-10-2012)

Joia La. (2000). *Measuring Intangible Corporate Assets. Linking business strategy with intellectual capital*. *J. Intellect. Cap.* 1: 68-84.

Kim W., Maugbourne R. (1998). *Procedural justice, strategic decision making and knowledge economy*. *Strat. Manag. J.* pp. 323-338

Olivera, Angel. (2006). *Gestión del Conocimiento: Una Oportunidad para Desarrollar al Ciudadano, la Organización, la Sociedad y el País*. Ponencia para la III Reunión Internacional de Gestión de Investigación y Desarrollo AIGID. San Juan de Puerto Rico. pp. 1-13.

Gestión del conocimiento y uso de tic's en la empresa privada [Digite texto]

Pedraja-Rejas L., Rodriguez Ponce E. (2004). *Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas*. Rev. Fac. Ing. Tarapacá 12: 63-73.

Zack M. (1999). *Developing a knowledge strategy*. Calif. Manag. Rev. 41 pp. 2-20.