



Este documento es presentado a ustedes con reserva de derechos de autor amparada por la ley 23 de 1982, y será utilizada para suministrar información con el propósito de transferir conocimientos sin desconocer su proveniencia ni desacreditar su autoría, los logos presentados son en representación de las empresas contratistas para esclarecer que la misma esta libre de plagio y su presentación es de buena fe.

NTC-ISO 9001:2015

La Gestión del Conocimiento y del Cambio

Ing. Nelson Fernando Aguirre S.
MS CONSULTORES S.A.S.

Febrero 2017

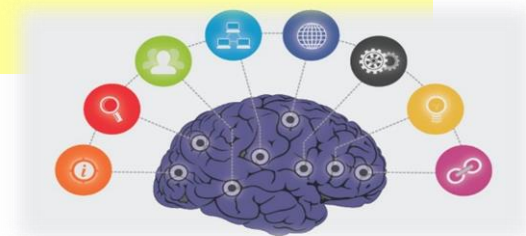
Objetivo

- ✓ Contribuir a la toma de conciencia en lo que refiere a la creciente necesidad de incorporar en las Organizaciones, de modo sistemático, el conocimiento de los trabajadores al quehacer cotidiano de las empresas.
- ✓ Sensibilizar a la Dirección la necesidad de generar instrumentos que permitan moverse en un mundo en el cual los cambios se producen cada vez con mayor rapidez.



Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento es el conjunto de estrategias destinadas a estimular la creación de nuevo conocimiento en las organizaciones, así como su adecuada difusión y aplicación a la obtención de resultados, de manera de aumentar su capital intelectual.



¿Qué Busca?

La construcción de organizaciones de aprendizaje o inteligentes, que son aquellas que desarrollan nuevas formas de alcanzar y superar su misión, adaptándose rápidamente a los cambios de contexto, en un marco claro de valores.

Lo que Dice la Norma

- La Universidad de San Buenaventura seccional Cali, ***debe*** determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios.
- Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.
- Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la universidad debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Notas.

- Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

Notas.

Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

- ✓ **Fuentes internas:** por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios.
- ✓ **Fuentes externas:** Por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos.

Casos



- ✓ Amazon no tiene ninguna tienda.
- ✓ Lotus fue vendida a IBM por 15 veces su valor patrimonial.
- ✓ Nokia EE.UU. vende U\$ 200.000.000 con 15 empleados.
- ✓ Microsoft vale en la Bolsa 100 veces el valor de sus activos tangibles.

Reflexión...

Todos hemos escuchado hablar de organizaciones autoadaptables, de autogestión, de innovación, de reingeniería de procesos. Lo que es común en las organizaciones con estas características son sus sistemas de aprendizaje, la forma en que estas características pasan a formar parte del conocimiento adquirido.



Sistemas de Aprendizaje similares

Reingeniería de procesos

Organización autoadaptable


Autogestión

Dinamismo

Eficacia y eficiencia

Innovación

Inserción en el mundo globalizado

- 
- ✓ El conocimiento se transforma en cosas palpables, en herramientas concretas, en tecnología aplicada en proyectos de Impacto.
 - ✓ La idea central es fortalecer las capacidades organizacionales existentes y construir nuevas.
 - ✓ El análisis de la cultura de la organización es esencial para la introducción de cambios

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- ✓ **Toffler** : “el conocimiento es la fuente de poder de más alta calidad y la clave para el cambio que se dará en el poder. El conocimiento es el nuevo sustituto de otros recursos”
- ✓ **Peter Drucker**: “en la nueva economía, el conocimiento, no sólo es otro recurso además de los tradicionales factores de producción (tierra, trabajo y capital), sino el único recurso válido. En una sociedad basada en el conocimiento, “el trabajador con conocimiento” es el activo más importante”.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- ✓ **Gilbert Probst** : “El precio de una empresa, depende cada vez más del capital de conocimiento de una empresa”:
 - del capital humano (habilidades, competencias, ideas de los recursos humanos),
 - del capital estructural (relaciones con los clientes),
- ✓ **Peter Senge**: “La capacidad de aprender con mayor rapidez que nuestros competidores quizá sea la única ventaja competitiva sostenible”.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Hay dos dimensiones en la explotación del conocimiento como recurso:
 - a. desde la perspectiva del entorno, importa entender los movimientos que en él se producen y posicionarse.
 - b. desde la organización, cobran relevancia aspectos como el ambiente laboral, la capacidad creativa, el compromiso con el saber. En definitiva, el conjunto de comportamientos presentes en una organización, que influyen en el manejo del conocimiento.



Herramientas para la Gestión del Conocimiento

Comunicación interna:

- Cartelera informativa
- Reuniones diarias
- Reunión mensual de asist. y secretarias
- Reunión mensual de todo el Staff
- Comunicaciones internas
- Outlook como correo interno
- Evaluación de Desempeño
- Compromiso de cantidad de horas de capacitación al año
- Banda ancha
- Educación continuada: es parte del planeamiento anual.
- Inversión de las utilidades en capacitación.



Herramientas para la Gestión del Conocimiento

Comunicación externa:

- Página WEB
- Comunicación con cliente externo: encuestas
- Gestión con proveedores, relaciones de mutuo beneficio
- Análisis del entorno permanente
- Divulgación del modelo de gestión a nivel nacional e internacional.

Lo que Dice la Norma

- Cuando la Universidad de San Buenaventura seccional Cali, determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se debe deben llevar a cabo de manera planificada.

La Universidad debe considerar:

- ✓ el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- ✓ la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- ✓ la disponibilidad de recursos;
- ✓ la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Reflexión final

- ✓ El conocimiento, como principal activo diferenciador de las organizaciones, debe gestionarse. Es un elemento importante dentro del dinámico relacionamiento con los colaboradores. Para los integrantes de una organización, sentirse parte de este proceso, es altamente motivante y un estímulo más para el deseo de crecimiento personal.
- ✓ Para su Dirección, representa un gran desafío la transferencia de estos conceptos; implica promover un ambiente de colaboración y entusiasmo por construir entre todos.
- ✓ Por ello afirmamos que la búsqueda de la autogestión en el área del conocimiento, así como en otras áreas, debe ser parte de la cultura de las organizaciones.

GRACIAS

