

Gestión del conocimiento y gestión del contenido informativo

Adela d'Alòs-Moner
www.doc6.es



Aspectos a considerar

- ✓ Cambio de época. Un nuevo factor de producción: el conocimiento
- ✓ La información y la gestión del conocimiento
- ✓ Los recursos internos y externos
- ✓ El papel de los profesionales
- ✓ Un caso concreto: el de la empresa



Cambio de época

- ✓ Globalización económica expansiva
- ✓ Nuevos sectores económicos
- ✓ La producción material también depende del conocimiento y su gestión

- ✓ **De dos factores clásicos de producción: trabajo y capital A un tercer factor: el conocimiento**

- ✓ **La información, el conocimiento: un recurso productivo directo**



¿Qué es el conocimiento?

- Conocimiento es lo que saben las personas
- Información es cómo lo comunican

D.Marchand



Capital intelectual

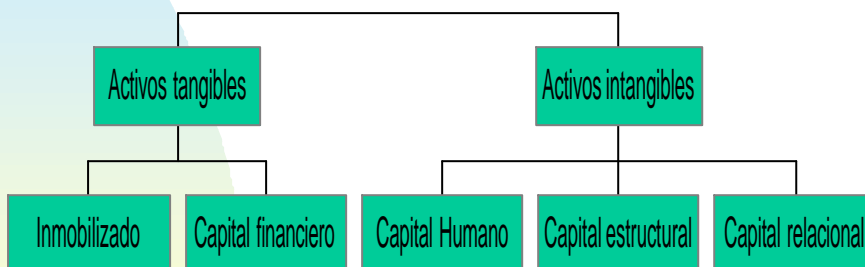
Capital intelectual de una organización=
Valor de mercado-Valor en libros (valor contable)

Leif Edvinson. Skandia

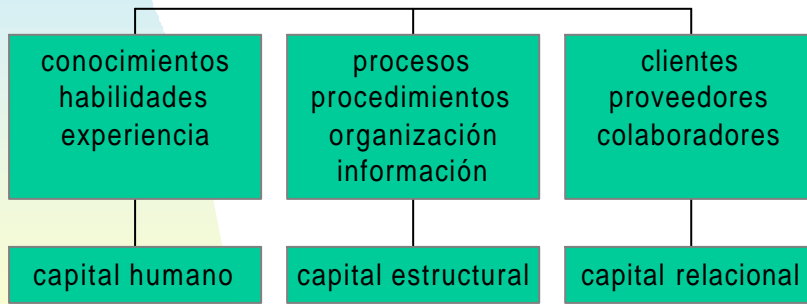
"El gran reto de una compañía es convertir sus habilidades humanas en capital estructural, de tal manera que permanezca cuando dejemos la empresa"



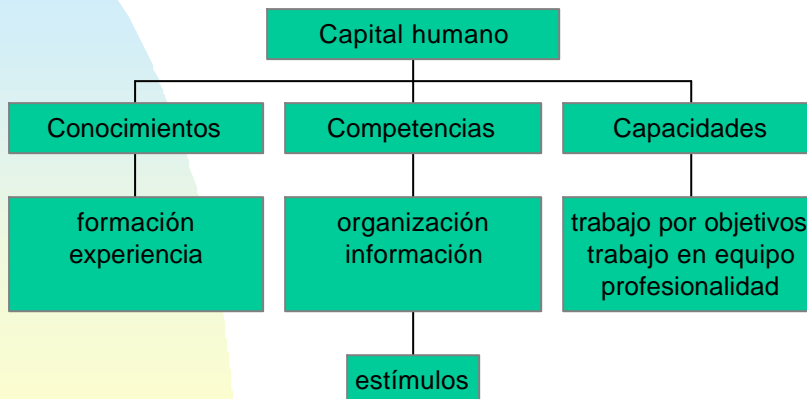
Activos tangibles e intangibles



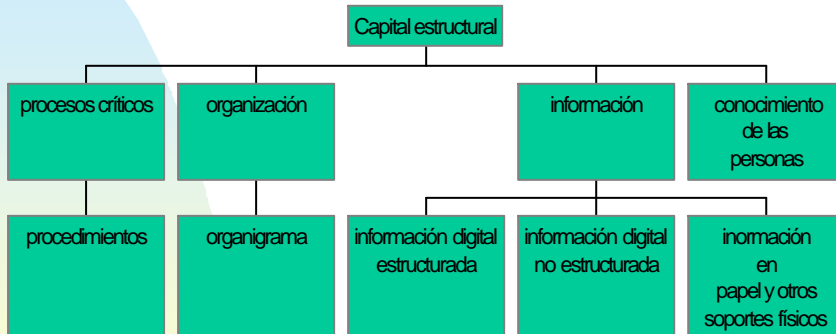
La importancia de los activos intangibles



El capital humano



El capital estructural



El capital estructural

Nos vamos a centrar en el capital estructural

En concreto en la gestión:

- de la información
- del conocimiento de los trabajadores

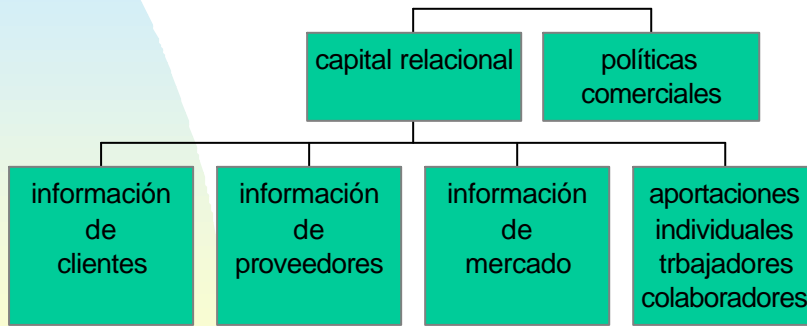
Tratar de la información y su transmisión

Tratar del conocimiento y su difusión

..... es tratar de aprendizaje de las personas



El capital relacional



Del documento al conocimiento tácito

Las nuevas tecnologías de la información:

- posibilitan una difusión del conocimiento, incorporando más y más contenidos procedentes de documentos de diversos formatos, a un proceso de interiorización y reflexión por parte de más y más personas
- permiten ir del documento, como expresión de conocimiento acumulado, al conocimiento tácito de las personas.



Es fácil hablar de conocimiento, más difícil gestionarlo

¿Cómo podemos asegurar que se aporta, se comparte, se utiliza, se reutiliza el conocimiento?

- ✓ Los procesos
- ✓ Las personas
- ✓ La información y los conocimientos



El nuevo rol de los profesionales de la información

La información y los conocimientos

- ✓ De: revistas, libros, recursos electrónicos
- ✓ A: gestionar el capital intelectual, los activos intangibles

Saberse situar en el corazón de las organizaciones. Aportarle valor a partir de contribuir su capital intelectual (activos intangibles)



El editor de recursos electrónicos - I

- ✓ De: evaluar, adquirir recursos electrónicos
- ✓ A: editor de recursos electrónicos (el papel de la Intranet)



El editor de recursos electrónicos - II

La Intranet no es tecnología

- ✓ La Intranet es política estratégica
- ✓ la Intranet es actuación transversal en la organización
- ✓ La Intranet es análisis de necesidades
- ✓ La Intranet es edición de contenidos
- ✓ La Intranet es distribución de contenidos



Integrar información y conocimientos internos y externos

HOY

- ✓ En general: se plantea la integración del conocimiento interno (de los empleados) y externo (clientes, proveedores, etc.)
- ✓ En general: se integra información interna (información contable, informes internos, información de marketing, etc.)
- ✓ En pocas ocasiones se integra con información externa: únicamente legal y boletín de prensa

¿Y las fuentes externas de información?



Nuevos roles, nuevos retos: La Intranet y edición electrónica

Nuevos roles - > nuevas oportunidades
Nuevos retos - > un nuevo papel en las organizaciones

La edición electrónica, la edición de contenidos locales, la integración de recursos internos y externos... la gestión del conocimiento
... son hoy nuestra nueva oportunidad



Un caso concreto: DOC6 Tres ventajas competitivas

- ✓ experiencia en el sector de la información
- ✓ trabajo de calidad (procesos)
- ✓ la importancia de “conocer” el cliente



Un caso concreto: DOC6 Certificación ISO 9002 en el sistema de gestión del conocimiento

Tres ventajas competitivas

- ✓ experiencia en el sector de la información
- ✓ trabajo de calidad (procesos)
- ✓ la importancia de “conocer” el cliente



Situación actual

Hoy compartimos:

- ✓ la inteligencia comercial
 - ✓ el cliente
 - ✓ la competencia
 - ✓ los proveedores

- ✓ las no conformidades de los clientes
- ✓ los recursos de información externos e internos
- ✓ los procesos de asistencia técnica (FAQ)
- ✓ la gestión de los procesos internos (procesos de trabajo y documentación del sistema de calidad)



¿Cómo hemos llegado a la situación actual?

Tres factores anteriores (sector información, calidad, importancia cliente) más

- ✓ certificación en calidad ISO 9002
 - ✓ revisión y mejora de los procesos
 - ✓ creación de bases de datos nuevas
 - ✓ análisis de necesidades de información

- ✓ diseño mapa de conocimientos



Elementos favorables

- ✓ El compromiso de la dirección
- ✓ La GC: un elemento estratégico y no técnico
- ✓ El trabajo en equipo
- ✓ La implicación del personal



Principales dificultades

- ✓ el cambio cultural: los hábitos de trabajo
- ✓ la tendencia a “relajarse”
- ✓ el tiempo y el esfuerzo necesario



Algunas ventajas

- ✓ Para las personas:
 - ✓ satisfacción del trabajo en equipo
 - ✓ disponer de información
- ✓ Para el cliente
 - ✓ mejora global del servicio
- ✓ Para la empresa:
 - ✓ retorno de la inversión (al cabo de un año)



¿El futuro?

Dos aspectos son claros:

- ✓ una revisión global al cabo de tres años
- ✓ la necesaria integración total entre recursos externos e internos (hoy parcial)

Un proceso vivo...

Nos queremos adelantar a lo que la realidad nos pueda demandar.

Somos conscientes que, en gran medida, de ello depende nuestro futuro como empresa.

