

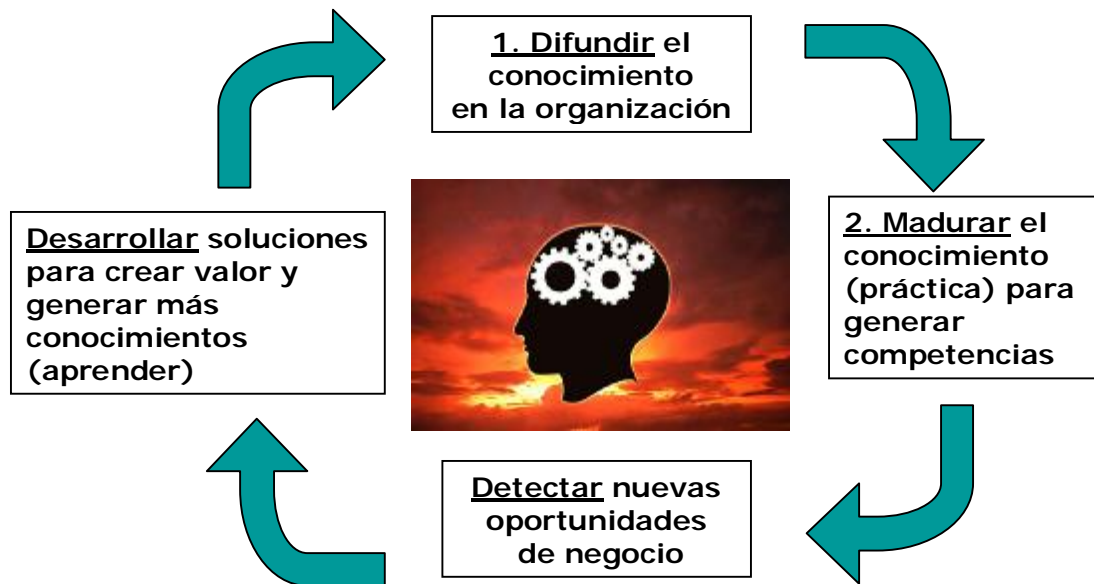
¿Qué se entiende por Gestión del Conocimiento en la empresa?

*Por José Hernández Cabrera  
Socio Director SOMER CONSULTING®*

Seguramente todos los lectores recordarán alguna situación empresarial donde la ausencia de un trabajador clave causó problemas; solamente él o ella poseían el conocimiento (capacidades). Las consecuencias para la empresa suelen ser retrasos, pérdida de clientes o de imagen, reemplazos de personal urgentes, etc.

La gestión del conocimiento es un proceso corporativo donde se adoptan medidas y prácticas (defensivas) para evitar lo anterior; por ejemplo, teniendo empleados polivalentes; y otras medidas (ofensivas) para detectar nuevas oportunidades de negocio y éxito empresarial; por ejemplo, cuando un empleado informa a sus jefes sobre las preferencias de los clientes y la empresa detecta, antes que sus competidores, las tendencias del mercado (caso ZARA).

El conocimiento es un “conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto o de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización, bien de una forma general o personal”. Es activo intangible, reside en las personas, no se consume y sirve de guía para la acción. Veamos como el conocimiento genera valor:



Factores como el liderazgo, misión, visión, cultura corporativa, política de RRHH, estructura organizativa, etc. son condicionantes del aprendizaje. Por ejemplo, si una empresa premia las iniciativas e ideas de sus trabajadores, estará favoreciendo la innovación.

¿Cómo implantar la gestión del conocimiento?

- 1º. Crear un ambiente favorable al aprendizaje y al cambio.
- 2º. Estimular el flujo de información y el intercambio de ideas.
- 3º. Crear foros de aprendizaje para revisar la estrategia, auditar procesos y estudiar las mejores prácticas (benchmarking).
- 4º. Crear foros para debatir con clientes y proveedores (Mercadona organiza desayunos para que sus clientes degusten y opinen sobre nuevos productos).