Una Introducción a la Gestión del Conocimiento



Junio de 2009

Información vrs. Conocimiento

- ***Sociedad de Información***: manejo y difusión de la información y las comunicaciones. Uso generalizado de la información a bajo costo, almacenamiento de datos y tecnologías de transmisión.
- ***Sociedad del Conocimiento y el Aprendizaje***: capacidad de innovar y crear valor en base al conocimiento, en diversos ámbitos de aprendizaje (trabajo, laboratorios, centros de investigación, aulas, etc.)

MONTUSCHI,L. "La economía basada en conocimiento", 2000

¿Qué es Gestión de Conocimiento?

G.C, es la administración explícita y sistemática del ***conocimiento vital***, y sus procesos asociados de: creación, organización, difusión, uso y aprovechamiento, en función de los objetivos del negocio

SKYRME,D. “KM Basics”, 2007

EL CASO ECOPETROL (1)

- Gestión del Conocimiento y la Tecnología activos esenciales para la competitividad de la empresa y de esta manera garantizar la sostenibilidad y continuidad de ECOPETROL.
- La gestión del conocimiento y la tecnología contribuyen al incremento del valor de ECOPETROL, al mejoramiento permanente de su operación a generar y mantener las ventajas para competir y posicionarse en el mercado.

Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (2)



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (3)

<u>En Ecopetrol, la Gestión de conocimiento es:</u>

"Estrategia representada en un conjunto de prácticas de creación, captación, difusión, uso y explotación del conocimiento empresarial para optimizar el desempeño del negocio"

Política de gestión de Tecnología y Conocimiento 2008



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (4)

la Política de Gestión de Conocimiento y Tecnología de ECOPETROL debe permitir:

- Posicionar el conocimiento y la tecnología como activos estratégicos de la empresa.
- Diferenciar las responsabilidades básicas de cada dependencia para la gestión del conocimiento y la tecnología.
- Asegurar una óptima interacción, con respecto al tema, entre las diferentes dependencias de la Vicepresidencia de Producción y el resto de la Empresa.



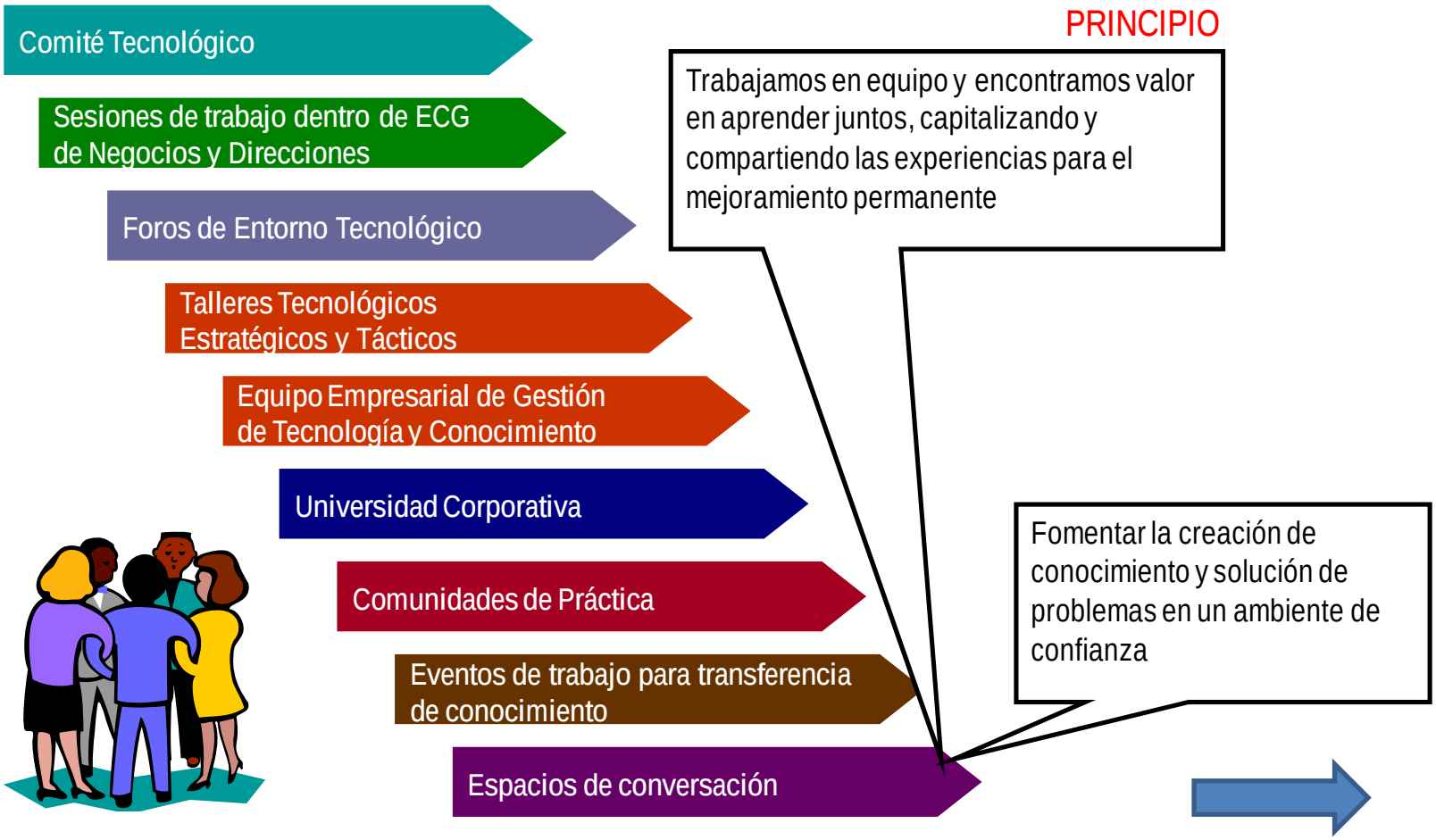
EL CASO ECOPETROL (5)

"la Gestión del Conocimiento y sus mecanismos de interacción han permitido que el tema de aseguramiento del conocimiento es algo que se debe incorporar a nuestras actividades del Día – Día como un paso más del proceso y no se debe visualizar como una carga adicional a nuestro desempeño diario."



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (6)



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (7)

MECANISMOS

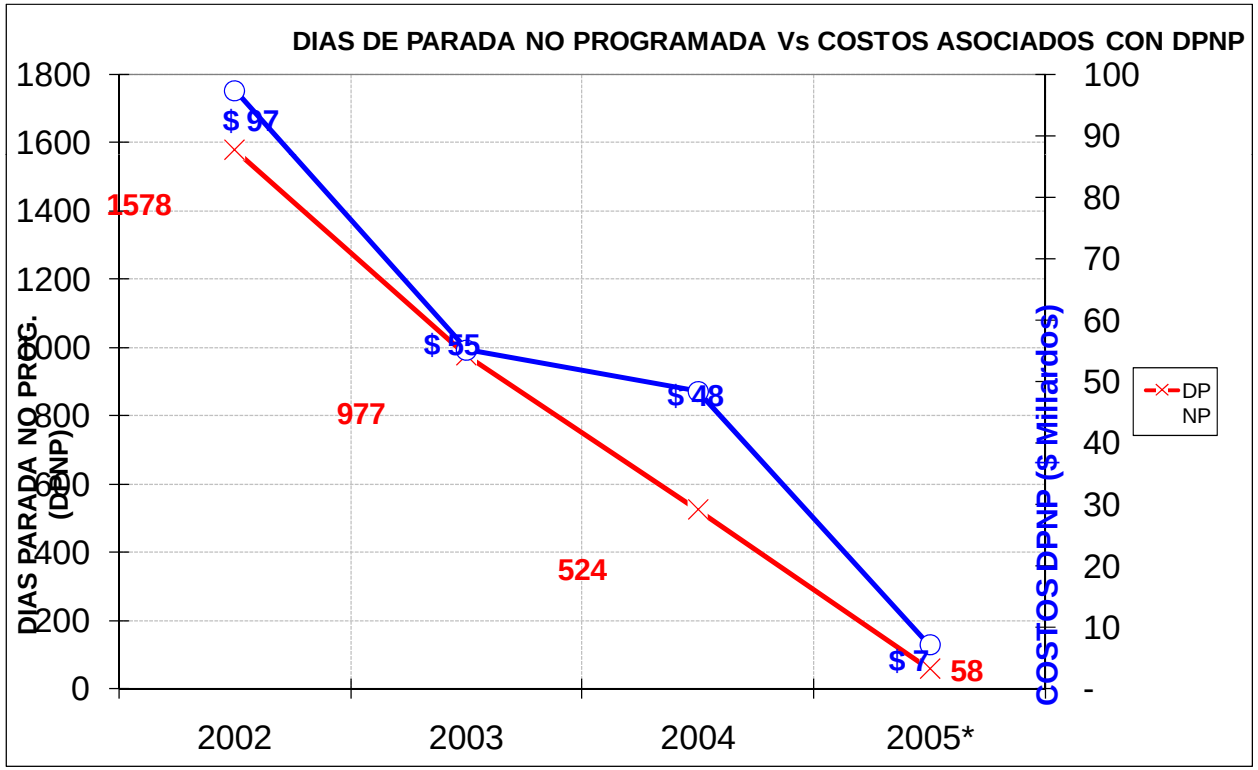
- Lecciones Aprendidas
- Páginas Amarillas.
- Comunidades de Practica.
- Foros Tecnológicos.
- Modelo de Aseguramiento del Conocimiento para prácticas claves.
- Espacios de Conversación.



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (8)

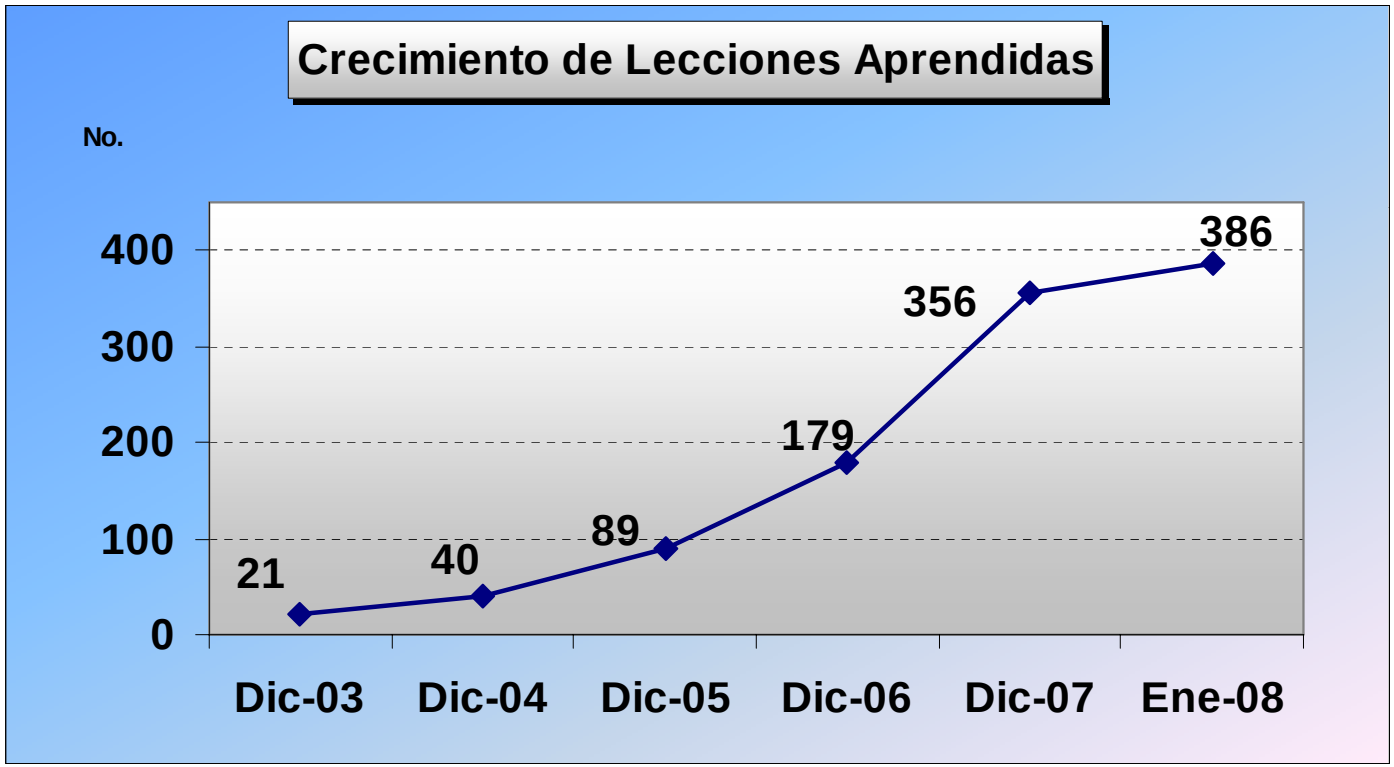
Comportamiento días de parada no programada:



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (9)

Lecciones aprendidas en las cadenas de valor:



Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

EL CASO ECOPETROL (10)

Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa es uno de los resultados en la Gestión del Conocimiento en Ecopetrol. Su creación y aprobación respondió a la necesidad de capitalizar el saber especializado del personal de la empresa.

En 2007 culminó la construcción de su sede, el Centro de Aprendizaje, ubicado en las instalaciones del Instituto Colombiano del Petróleo (ICP), en Piedecuesta (Santander).



EL CASO ECOPETROL (11)

CONCLUSIONES DE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO EN ECOPETROL:

- Reducir el riesgo de pérdida de conocimiento por la desvinculación temprana de personal valioso para la organización.
- Impulsar la cultura del reporte y la documentación como pilares de la gestión del conocimiento.
- Volver el tema de Gestión de Conocimiento una herramienta de uso diario en la organización.
- Reducir en alto porcentaje la accidentalidad por temas de conocimiento en ECOPETROL.

Ing. Gustavo Adolfo Zúñiga, ECOPETROL, ACIEM 2009

Conceptos relacionados con G.C.

- DATOS: información fáctica (medidas o estadísticas) utilizada como base de razonamiento, discusión, o cálculos.

- INFORMACIÓN: comunicación o recepción de conocimiento o inteligencia.

- CONOCIMIENTO: condición de conocer algo ganado a través de experiencia o la condición de entender un hecho o una verdad a través de razonamiento.

- INTELIGENCIA: capacidad de aplicar conocimiento.

Bouthillier F., Understanding Knowledge Management, 2002

Sociedad del Conocimiento y Aprendizaje (1)

- Disponibilidad de la información y el conocimiento clave en tiempo real.
- Capacidad de analizar, clasificar, modelar y relacionar sistemáticamente datos e información sobre valores fundamentales para dicha Sociedad.
- La capacidad de construir el futuro de esa sociedad de forma integral y equitativa.

PELUFO, M. Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público, 2003.

Sociedad del Conocimiento y Aprendizaje (2)

TRANSFORMACIONES CLAVES EN LA ORGANIZACIÓN:

a) La forma como se hacen las cosas (administración por competencias más que puesto de trabajo).

b) La manera de combinar la tecnología con el saber.

c) Nuevos modelos de formación (por competencias).

d) Nuevas formas de comunicar y construir conocimiento (bancos de ideas y conocimiento, mejores prácticas, lecciones aprendidas)

PELUFO, M. Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público, 2003.

Sociedad del Conocimiento y Aprendizaje (3)

"El Siglo 21 será la era de los servicios donde el triunfo irá para quien logre el ***uso sabio del conocimiento***."

(Ej. El caso Microsoft)



Devinney, T. The Proocess of Knowledge Creation in Organizations", 2001

Sociedad del Conocimiento y Aprendizaje- Riesgos (4)

- Escasa movilidad de los trabajadores de la economía de base industrial a la digital.
- Las bases culturales actuales son diferentes a las que demanda el modelo.
- Las brechas entre los que acceden a los beneficios del nuevo modelo y los excluídos serán mayores más inequitativas que las actuales.



GARCÍA, F., "Gestión del conocimiento en tiempos de Economía Digital"

Repasemos:
¿Qué es Gestión de Conocimiento?

G.C, es la administración explícita y sistemática del ***conocimiento vital***, y sus procesos asociados de: creación, organización, difusión, uso y aprovechamiento, en función de los objetivos del negocio

SKYRME,D. “KM Basics”, 2007

Gestión del Conocimiento y las personas

Las personas adquieren un papel activo y central, pues el conocimiento nace, se desarrolla y cambia desde ellas.



El peso de los trabajadores y trabajadoras es mayor, los empleadores deben cambiar la forma de relacionarse con los colaboradores. Se busca crear buenos ambientes de trabajo para que los seres humanos mejoren o innoven desde sus puestos de trabajo.

PELUFFO. M., Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público, 2003.

Foto: www.yopal-casanare.gov.co

Gestión del Conocimiento y algunos Principios Básicos

1. Colaboradores
2. Gestión de Personal
3. Flujo de información
4. Principal forma de beneficios
5. Relaciones con usuarios
6. Conocimiento
7. Producción
8. Valor en bolsa

- Generadores de beneficios
- Competencias y talentos
- Redes
- Inmaterial (conocimientos, ideas nuevas, clientes nuevos, I &D)
- Interactiva por redes
- Pcpal. Inquietud organizac.
- Especialistas en conocim.
- Por activos intangibles.

Fuente: SVEIBY, Karl, “Capital Intelectual, la nueva riqueza de las empresas”

Tipos de Conocimientos en la G.C. (1)

- Conocimiento tácito: incorporado en la mente, en la cultura y es difícil de explicar (ideas, experiencias, costumbres, historia)
- Conocimiento explícito: conocimiento objetivo y racional que puede ser expresado con palabras, números, fórmulas, etc.)

Tipos de Conocimientos en la G.C. (2)

- Conocimiento tácito: incorporado en la mente, en la cultura y es difícil de explicar (ideas, experiencias, costumbres, historia)
- Conocimiento explícito: conocimiento objetivo y racional que puede ser expresado con palabras, números, fórmulas, etc.)
- Conocimiento personal: saberes de una persona
- Conocimiento organizacional: modo en que los recursos de la empresa son manipulados y transformados para creación de valor.

¿Cómo pasar de una organización tradicional a la gestión de conocimiento?

Primera fase: de una organización tradicional a la gestión de los intangibles (cultura y lenguaje, capital humano, capital organizacional, identificación del conocimiento tácito, proyectos de G.C.)

Segunda Fase: de lo intangible a lo visible: gestión de contenidos de conocimiento. Instalación formal del sistema de G.C. (arquitectura tecnológica y estructura de conocimiento, comunidades de práctica, redes de conocimientos y espacios virtuales, formar trabajadores de conocimiento)

¿Cómo pasar de una organización tradicional a la gestión de conocimiento?

Tercera Fase: Generación del conocimiento por aprendizaje (soporte a comunidades de práctica en procesos de innovación, fortalecer ambientes de aprendizaje, formar profesionales para un sistema de G.C., diseñar y ejecutar proyectos de G.C.)