

Gestión del Conocimiento

Se trata de una Herramienta que pretende transferir el conocimiento y experiencia existente entre los miembros de una organización, de modo que éste pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros miembros de la empresa. El proceso requiere técnicas específicas para capturar, organizar, almacenar el conocimiento de los trabajadores, para transformarlo en un activo intelectual que preste beneficios y se pueda compartir.

En el Conocimiento de la empresa es, en última instancia, precisamente donde radica la capacidad de diferenciación de las empresas. Hay que diferenciar entre:

Datos: Resultado de una medición objetiva.

Información: Conjunto de Datos relacionados e interpretados.

Conocimiento: Información aplicada que permite prever y planificar.

Innovación: Conocimiento que aporta a la empresa una ventaja competitiva.

Existen varios tipos de Conocimiento en las Empresas:

1. **Explicito**, que es fácil de representar, como el dominio de una determinada tecnología.
2. **Tácito**, aquel que es difícil de representar y por tanto de imitar. Por ejemplo la relación con los clientes.

La Gestión del Conocimiento es también un Proceso que debe ser gestionado y que consiste en:



Modelo de Gestión del Conocimiento.

Cada empresa debe diseñar un modelo que se ajuste a su propia realidad. Cualquier modelo de Gestión del Conocimiento debe estar basado en los siguientes principios:

- Eficiencia en la Identificación de la Información.
- Conectividad o Transferencia de Conocimiento dentro de la empresa.
- Creación de nuevo Conocimiento e Innovación.

El modelo que se propone aquí está basado en tres niveles donde se sitúan las empresas, según la gestión del Conocimiento que realizan:

Empresa 1º Nivel o 1ª Generación.

Se sitúan en este nivel empresas que realizan *Gestión de Contenidos*. Normalmente, se trata de empresas donde como mucho, la actividad central consiste en *almacenar Conocimiento* mediante su digitalización.

Empresa de 2º Nivel o 2ª Generación.

Se trata de empresas que realizan *Gestión de Colaboraciones*, lo que supone que *el Conocimiento fluye* entre sus miembros. La empresa se esfuerza por difundir el Conocimiento a través de todos los Canales de Intercambio de Conocimiento.

Empresa de 3º Nivel o 3ª Generación.

Son empresas que están basadas en la *Generación de Conocimiento* y cuya actividad principal es *crear valor*. Son empresas que activan el Conocimiento mediante la creación de “Comunidades de Práctica”.

Se pueden crear 5 Comunidades de Práctica:

1º Captación de Conocimiento y Respuesta.

2º Creación de Conocimiento.

3º Explotación de Conocimiento.

4º Memoria Organizativa de la Organización.

5º Clima Laboral de la Organización.