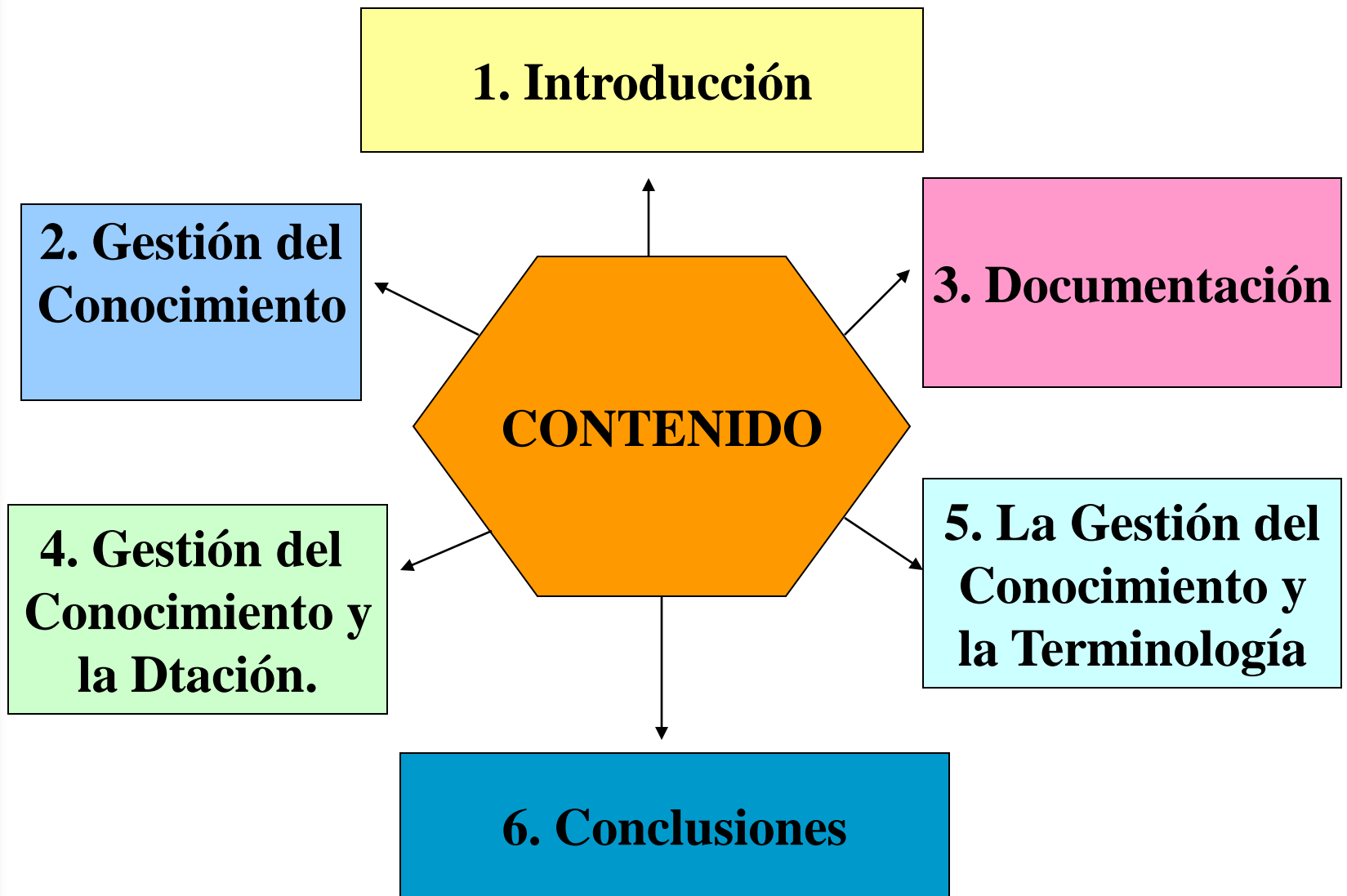


LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN Y LA TERMINOLOGÍA

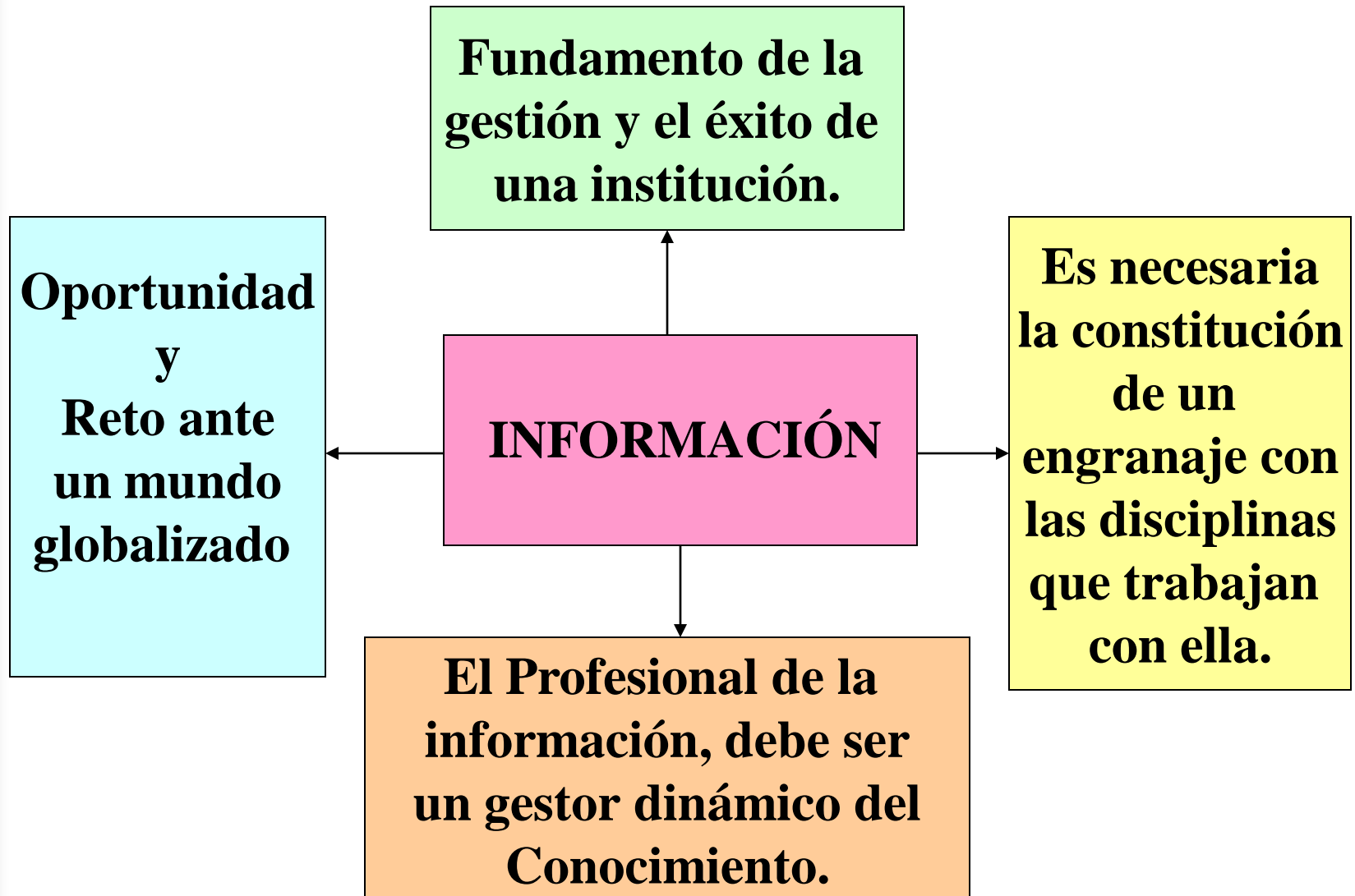


Por :

María Teresa Múnera Torres



PAPEL DE LA INFORMACIÓN






GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- **Estrategia empresarial basada en el aprovechamiento del capital intelectual y los activos intangibles.**
- **Optimización del conocimiento de los miembros de la institución y del talento humano de la misma, permitiendo el ahorro de costos.**
- **Se trabaja con base en procesos de comunicación y aprendizaje entre los individuos.**

MODELOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



**KPMG
CONSULTING
(Tejedor y Aguirre)
(1998)**



**EL MODELO DE
ARTHUR ANDERSEN
(1999)**



**PROCESO DE CREACIÓN DEL
CONOCIMIENTO
(Nonaka y Takeuchi 1995)**



MODELO KPMG CONSULTING

Tejedor y Aguirre, 1998

- Se centra en aspectos que definen el aprendizaje y los resultados a los que lleva éste en una empresa.
- Interacción de elementos tales como:
 - Estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, mecanismos de aprendizaje, actitudes de las personas, capacidad de trabajo en equipo, y demás.



MODELO ARTHUR ANDERSEN 1999

- Basado en la responsabilidad personal de compartir y hacer explícito el conocimiento para la organización.
- Se crean las condiciones para que la perspectiva individual sea efectiva y que de origen a los procesos, la cultura, la tecnología y los sistemas que permitan recuperar, analizar, sintetizar, aplicar, valorar y diseminar el conocimiento.



PROCESO DE CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE NONAKA Y TAKEUCHI, 1995

- Las empresas innovan transformando el conocimiento individual (tácito) en organizativo.
- Este modelo es fundamentado en las interacciones que se producen entre la dimensión epistemológica y la ontológica y de las cuales se da origen a un modelo de espiral de conocimiento, creado por la interacción de los diversos modos de conversión del conocimiento: la socialización (Tácito a tácito), la externalización, (Tácito a explícito), la internalización, (Explícito a tácito) y la combinación, (Explícito a explícito).



CAPITAL INTELECTUAL

- Brookin lo define :
- “La combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa” y los clasifica en :
- Activos de Mercado
- Activos de propiedad intelectual
- Activos centrados en el individuo
- Activos de Infraestructura



Activos de Mercado
-Marcas, clientes, canales de distribución, licencias franquicias, reserva de pedidos.

Activos centrados en el Individuo:
- capacidad creativa, empresarial y de gestión, para solucionar problemas, pericia colectiva.

Activos de Propiedad Intelectual

- Know-how, secretos de fabricación, copyright, patentes y derechos de diseño, marcas de fábrica y de servicio.

Activos de Infraestructura
-Tecnologías, metodologías y procesos que hacen funcionar la empresa.
(Sistemas de comunicación, bases de datos, estructura financiera, cálculo de riesgos.)

Metodologías de la (GC)

Comunidades de
práctica

Mapas de
conocimiento

Desarrollo de
competencias
individuales

Lecciones
aprendidas y
mejores
prácticas

Transferencia de
conocimiento
experto



LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DESDE EL PUNTO DE VISTA DOCUMENTAL

Consiste en asegurarse de que la información poseída por cada uno de los miembros de una institución, por ejemplo en lo atinente a la celebración de contratos, clasificación de documentos, entre otros, sea debidamente registrada y documentada en un soporte de información impreso o electrónico, que garanticen la permanencia del conocimiento en el tiempo y su eficiente recuperación y uso.



LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA DOCUMENTACIÓN

- Trabajan con la información, los datos y el conocimiento, aspectos que representan un respaldo sólido para la optimización de los procesos de desarrollo de toda entidad.
- Se interrelacionan desde diferentes ámbitos y se complementan para garantizar una efectiva optimización del capital intelectual y de los activos intangibles de una institución.

INFRAESTRUCTURA QUE OPTIMICE





EN LA RELACIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

- La Documentación interviene los procesos que tienden a ofrecer mayores y mejores servicios y recursos de información.
- Cumple el papel de posibilitadora de información como activo financiero que redundará en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.
- Debe coordinar y controlar las rutinas administrativas, la ejecución de diversos procedimientos y las interrelaciones que estos generen.



EN LA RELACIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

- **Tang Shanhog. (66a. CONFERENCIA DE LA IFLA
Jerusalen 2000)**

“La gestión del conocimiento se integra con el proceso total del intercambio de conocimiento, innovación y aplicación de la organización y se convierte en una fuerza conductora clave para la innovación del conocimiento, intercambio y aplicación de la organización.”



Acercamiento al concepto de Terminología

- La T. como disciplina que se ocupa de los términos especializados.
- La T. como práctica, traducida en la actividad de recopilar y sistematizar términos.
- La T. como producto de la práctica. Conjunto de términos de una especialidad.



Acercamiento al concepto de Terminología

“Como disciplina tiene una vertiente teórica y una vertiente aplicada” (Cabré, 1994)

Funciones :

- F. De representación: T, ayuda a otras áreas del saber a representar sus conocimientos específicos de manera organizada. (glosarios, diccionarios, tesauros, bancos de datos terminológicos, ontologías, etc.)

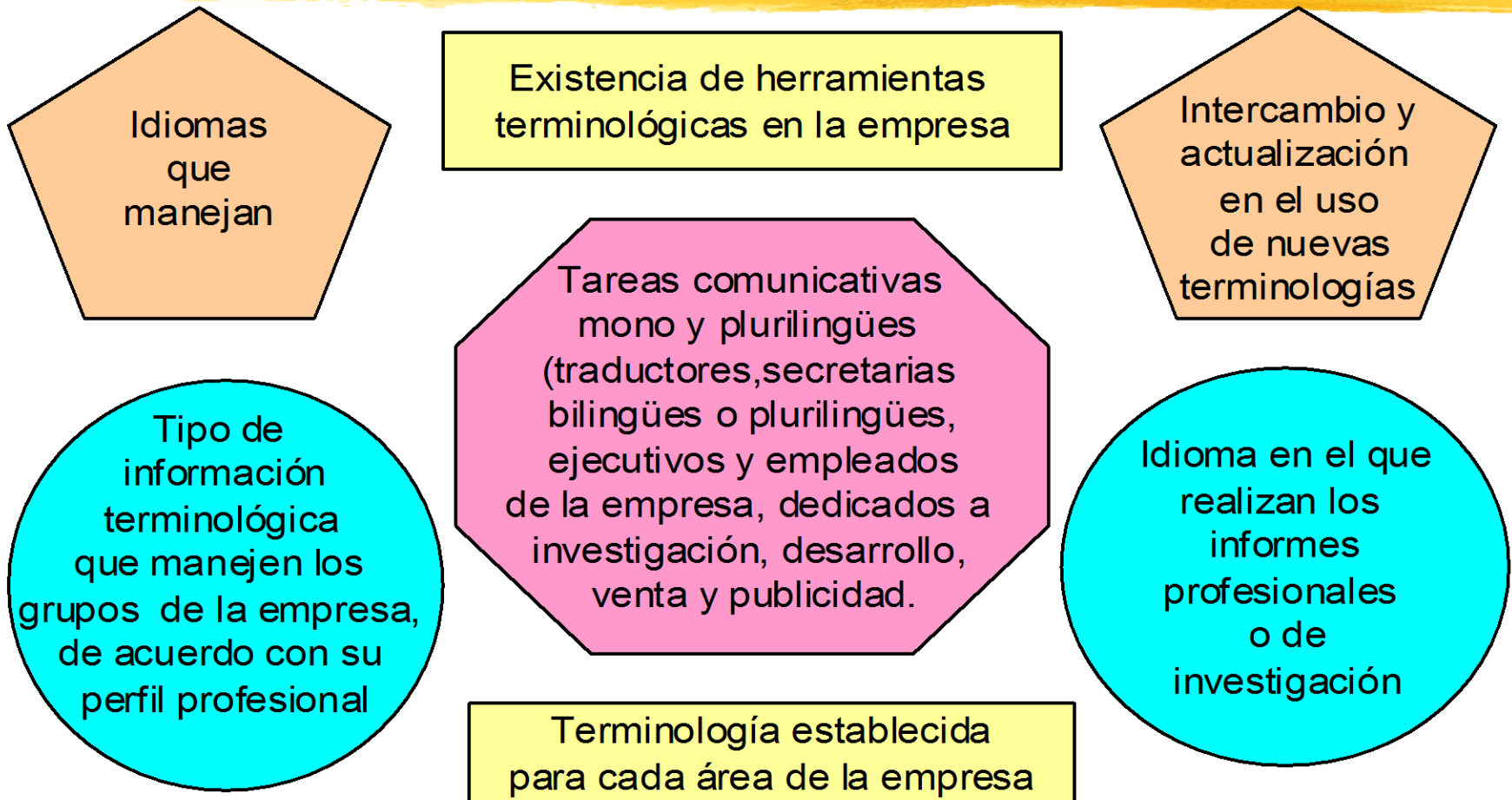
- F. De Transferencia: Posibilita la comunicación profesional entre expertos de diferentes áreas del saber, la mediación comunicativa.



La Terminología y la G.C.

- T. disciplina de estudio y herramienta de la Gestión del conocimiento.
- T. normaliza los términos que se utilizan en la empresa y fuera de la misma.
- Trabajo terminológico mono y plurilingüe.

T. como herramienta de medición de la Gestión del conocimiento





Terminología en la investigación sobre incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de servicios de Medellín

■ HERRAMIENTAS:

- Aprendizaje organizacional
- Documentación
- Normalización
- Tecnologías de la I.
- **Terminología**

■ MUESTRA DE EMPRESAS

- ISA
- **EPM**
- ICPC
- FENALCO
- SURAMERICANA
- CONCRETO



CONCLUSIÓN

REFERENTE A LA TERMINOLOGÍA

- **Las empresas aplican la herramienta Terminología para el buen desempeño de sus diferentes actividades, pero en realidad muchas no saben que lo hacen. Por tanto, es importante que las empresas se concienticen del valor de la terminología en su gestión. Se resalta el caso de EPM, que cuenta con muchas estrategias para optimizar la herramienta terminología en su labor.**



Terminología en EPM

- En EPM se han dado, desde hace varios años iniciativas tendientes a recopilar un vocabulario común, para uso de sus diferentes áreas, que minimice el caos comunicacional, natural en una empresa de estas dimensiones y que de cuenta de la T. usada para designar procesos, actividades, sistemas de información y demás.
- **Actividades**
 - Tesouro corporativo de EPM
 - Diccionario de actividades y documentación de procesos.
 - Glosarios Específicos por área
 - Glosario Corporativo EPM



Glosarios específicos por área en EPM

- **Procesos de competencias y gestión del desempeño.**
- **Gestión del conocimiento**
- **Gerencia comercial**
- **Generación de energía**
- **Subgerencia ambiental**
- **Sector de Telecomunicaciones**
- **Comunicación formal entre EPM y la Comunidad**
- **Vocabulario normalizado SIGMA**

CONCLUSIONES

- Frente al panorama que plantea la Gestión del conocimiento, como proceso que involucra a la documentación como uno de sus procedimientos fundamentales, el profesional de la información, debe estar atento a los retos que le plantean estas nuevas perspectivas de desempeño profesional.
- Dentro de la gestión del conocimiento la documentación se manifiesta como aquella herramienta mediante la cual se hace posible la adecuada transferencia de la información en una organización y el documentalista debe ser un líder en los procesos de aplicación de esta nueva tendencia de optimización del conocimiento.



CONCLUSIONES

- La T. tiene un gran campo de acción dentro de las empresas, ya que provee herramientas para facilitar la gestión del conocimiento como factor de productividad y por tanto, de competitividad con otras organizaciones nacionales e internacionales.
- La gestión que se ha desarrollado de la T. en EPM, evidencian la importancia de ésta como herramienta que facilita y apoya los procesos de comunicación empresarial y proyecta el rol del profesional de la información en la institución a partir de las relaciones con otros profesionales de otras áreas del saber.

Muchas gracias !

mmuner@bibliotecologia.udea.edu.co