

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS

Elisa García-Morales Huidobro.

INFORÁREA

Club Diario de Mallorca 25-02-2002

El camino hacia la innovación

	Experimentación	Mejora	Innovación
Estrategia	No hay una estrategia de innovación	Innovación es parte de la estrategia corporativa	Innovación ES la estrategia
Ámbito	Orientación departamental	Participación interdepartamental	Participación ambiental (clientes, proveedores y socios)
Consecuencias	No claras	Reducción de costes, mejora de los negocios existentes	Nuevas líneas de negocios y fuentes de ingresos. Mejoras drásticas en el servicio y la satisfacción al cliente
Pilares	Infraestructura tecnológica	Procesos de negocios	Personas, capital intelectual y cooperación
Papel de la información	Secundaria a la tecnología	Soporta la eficacia y eficiencia de los procesos	Las información y el conocimiento son la base del negocio

Basado en: BUILDING AN E-BUSINESS STRATEGY Gary Hackbarth and William J. Kettinger. Information Systems Management Summer 2000

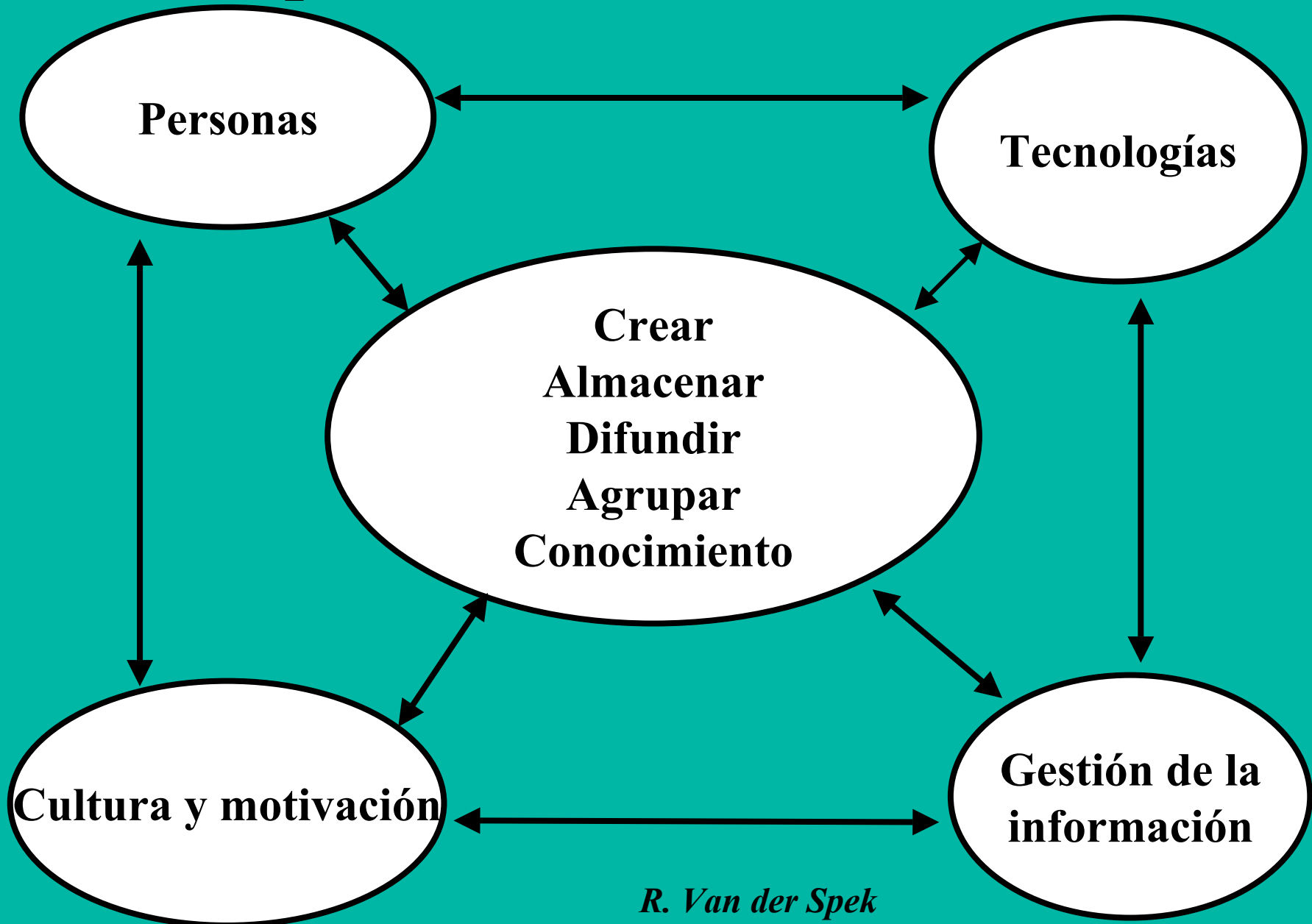
La gestión del conocimiento

“Mezcla fluida de experiencia, valores, información contextualizada e intuiciones de los expertos”

Fuente: Paloma Portela Peña

**Contenido en: documentos
rutinas organizacionales, procesos, prácticas y normas y
en la “cabeza” de las personas**

Las cuatro patas de la G.C.



R. Van der Spek

Porqué la Gestión del Conocimiento

- ◆ **Permite saber ¿dónde está qué?**
- ◆ **Permite conocer ¿quién sabe de qué?**
- ◆ **Evita las “islas de información”**
- ◆ **Evita “reinventar la rueda”**
- ◆ **Crea un entorno proclive a la innovación**

Porqué innovar

AQUÍ ESTAMOS:

- ◆ **E-bussines**
- ◆ **E-commerce**
- ◆ **E-administración**
- ◆ **Real-time economy**

DECIDA LO QUE QUIERE:

- **Una organización que hace que las cosas ocurran**
- **Una organización que espera que las cosas ocurran**
- **Una organización que se sorprende cuando que las cosas ocurren**

Información y conocimiento sobre qué

- ◆ **Mercado y clientes**
- ◆ **Proveedores**
- ◆ **Colaboradores**
- ◆ **Procesos internos**

- **Conocimientos explícitos: (Datos y Documentos)**
- **Conocimientos tácitos**

Gestión del Conocimiento: Cómo

◆ 1. HACER VISIBLE EL CONOCIMIENTO EXPLÍCITO.

Integrando la información (datos- documentos-flujos de trabajo), creando un entorno digital: Auditoria de la información, Gestión documental, Mapas de conocimiento, Almacenes-Bases de conocimiento.

(GE “Digitalizar todo lo que en el negocio pueda ser digital”. Crear un sistema nervioso que conecta todo lo que tiene que ver con la compañía. Conseguir un control en tiempo real de cualquier factor que afecta al negocio.)

Gestión del Conocimiento: Cómo

◆ 2. DESARROLLAR UNA CULTURA QUE FOMENTE EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Visión estratégica e impulso por parte de la Dirección, política de RRHH, creación de comunidades de prácticas y de mecanismos de explicitación del conocimiento tácito.

Gestión del Conocimiento: Cómo

◆ 3.UTILIZAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO UNA HERRAMIENTA AL SERVICIO DE UN FIN-NO COMO UN FIN EN SÍ MISMAS

La información y el conocimiento gestionados con las adecuadas herramientas tecnológicas añaden valor, y permiten la innovación en el negocio: sistemas de gestión de la información, intranet-extranets corporativas, portales de información...

Conclusiones

- ◆ La innovación “no tecnológica” implica un cambio de cultura en la gestión de la información y el conocimiento.
- ◆ Las TI no son una finalidad en sí mismas, son herramientas al servicio de la estrategia innovadora, de la información y del conocimiento.
- ◆ Hay que hacer accesible el conocimiento explícito dentro de las organizaciones y fomentar el intercambio del conocimiento tácito.
- ◆ Hay que crear en la empresa una cultura de aprendizaje continuo e innovación.