

Valioso capital

■ 'Reinventando el conocimiento de los negocios', fue el título del seminario que organizó el diario Gestión en Lima.

■ En la jornada se reunieron altos ejecutivos de nuestro país, que reflexionaron sobre la importancia de la gestión del conocimiento.



SAP Business Objects Business Intelligence, Oracle Master Data Management Suite, Microsoft Business Intelligence son algunos de los conjuntos de productos informáticos relacionados con el manejo del conocimiento empresarial. "El soporte para salvaguardar lo que conoce la empresa es la tecnología. Tienen las llamadas herramientas colaborativas, como bases de datos, redes, herramientas de simulación, portales corporativos", explica Morris Abarca.

Utilidad clave

¿Una gestión óptima del conocimiento ayuda a reducir el riesgo en los negocios? Gerardo Herrera, socio de Consultoría de Deloitte Perú, opina que sí. "Cuando se identifica un riesgo, se actúa sobre él para mitigarlo. Pero el problema es la incertidumbre de no haberlos identificado todos, lo que podría afectar de forma significativa nuestros objetivos. Estas redes incrementan la capacidad para ubicarlos".

A partir de este punto, el ejecutivo puede evaluar sus opciones y dar prioridad a las acciones que debe tomar. "Cuando se comienza a sumar el conocimiento de otros y la experiencia de uno mismo, se pueden encontrar una variedad de alternativas y determinar la real magnitud de cada uno de los riesgos. Esto hace que la gestión sea mucha más efectiva", afirma el experto. ♦

La gestión del conocimiento nace como un sistema que captura lo aprendido por los trabajadores y lo organiza hasta transformarlo en un activo que termina beneficiando a los clientes de la mejor manera posible.

Fernando D'alesio, director general de Centrum Católica, explica que en la historia de la humanidad han existido tres momentos de producción cruciales. En el primero primaba el modo de producción con mano de obra, y el ser humano era el factor más importante en el sistema productivo; en un segundo momento aparecieron las máquinas y tomaron la

postura. Hoy, el factor que mueve las empresas es el conocimiento. "Hoy, lo que diferencia a las organizaciones ya no es la cantidad de gente que tienen, sino el conocimiento de las personas con las que cuenta".

Por eso las organizaciones necesitan gerenciar el conocimiento, capacitar a su personal para que pueda conseguir los objetivos institucionales proyectados y, de esta manera, revertir lo invertido. "Ese resultado va a servir para medir el capital intelectual de la organización, que se realiza en función de la productividad. Para ello se necesitan indicadores que permitan saber si los

conocimientos que la gente ha adquirido son aprovechados".

Mayor valor

Eddie Morris Abarca, director de la Maestría en Dirección de Tecnologías de Información de ESAN, subraya que una empresa puede valer US\$3 millones en los libros contables, pero se vende en US\$10 millones. ¿Por qué? Por el capital intelectual. "Hablamos del conocimiento tácito que tienen las personas, la documentación, las buenas prácticas con procedimientos bien establecidos, que es el conocimiento explícito. El capital intelectual en general está compuesto por

capital humano (conocimientos y habilidades de las personas) y capital estructural (las bases de datos de la empresa, sus sistemas, las patentes, la marca de fábrica, etc.)", señala. El experto añade que a ello hay que sumar el capital relacional (las relaciones que tiene la empresa con sus clientes).

Tecnología aplicada

Identificar, registrar, compartir y enriquecer el conocimiento dentro de la organización es posible gracias a los software capaces de proveer herramientas de recolección y administración de la información producida dentro de la entidad.

SOPORTE EMPRESARIAL

Para Fernando D'alesio una buena gestión del conocimiento complementa todas las disciplinas que se ubican en la organización y se convierte en un insumo fundamental para que áreas como marketing, producción, finanzas y comunicaciones se desarrollen y sean cada vez mejores. Obviamente, también hay que saber administrar el capital humano para que no se vaya. Allí ingresa la parte ética de las personas, la necesidad de cumplir con revertir lo que las organizaciones gastan en ellos para que sean mejores.