

## LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

**Robiro Asuaje L.**

*Sinergia Informa. Diciembre 1999*

Bajo una óptica muy simple, el conocimiento es una mezcla de elementos que son asimilados, originados, procesados y aplicados por la mente de los seres humanos. Esto presenta evidencias de que la "Gestión del Conocimiento" se inicia en el individuo mismo y desde ese punto se manifiesta en los grupos, equipos, organizaciones y finalmente en toda la sociedad. Pero, ¿Qué es Gestión del Conocimiento?. Según Francisco Avila (1997), *"Es un conjunto de procedimientos orientados a la adquisición, administración, organización, producción, transferencia y distribución del conocimiento en un entorno colaborativo cualquiera que sea su propósito o misión"*. Al hacer mención de "un entorno colaborativo" resalta las bondades que manifiestan los equipos de trabajo en el uso del conocimiento, en la búsqueda de resolver los problemas en la organización y en la generación de alternativas de solución factibles. El objetivo primario de esta filosofía es lograr que los conocimientos almacenados en las personas se puedan poner a disposición de las organizaciones con el fin de agregarle valor a los productos y/o servicios.

Los elementos involucrados en la gestión del conocimiento armonizan con los que se presentan en los equipos de trabajo: personas, tecnología de información y ámbito organizacional. En los últimos años, la tecnología de información ha permitido darle nuevas dimensiones al trabajo en equipo, sobretodo a distancia, donde en el pasado se pensaba que eran proyectos "imposibles de desarrollar" incluyendo el conocimiento. Bill Gates (1999) con relación a esta situación señala: *"En los equipos de trabajo dotados con medios electrónicos, las personas colaboran casi a la velocidad con que actuaría un individuo que posee los conocimientos de todo el equipo"*. ¡Sobran las palabras!.

Existen dos estrategias no excluyentes (varían en cuanto a inversión, manejo del conocimiento y uso de la tecnología) con las cuales se puede adaptar la Gestión del Conocimiento en una organización. En primer lugar se tiene la Estrategia de Codificación, la cual pretende implementar Sistemas de Información que almacenan y utilizan el conocimiento de las personas codificados en bases de datos de conocimiento. En segundo lugar se cuenta con la Estrategia de Personalización, que hace énfasis en los individuos y en el proceso de comunicación interpersonal ya que en ésta se pretende hacer señalamientos analíticos y creativos acerca de la solución de problemas mediante el uso de expertos en el área de la situación a resolver.