

## Colaboradores y Habilidades en la Gestión del Conocimiento dentro de una Organización

El conocimiento necesita contexto para existir (Nonaka y Konno, 1998)

Tuvieron que pasar muchos años para reconocer que el conocimiento cotidiano es valioso porque nos:

1. Orienta la vida de las personas dentro y fuera del trabajo
2. Permite interactuar día a día con los "otros", objetos, situaciones y entes de todo tipo
3. Facilita la interpretación de las interacciones siempre mediadas por el lenguaje verbal y no verbal
4. Aprueba y facilita almacenar información, desarrollando habilidades cognitivas y modelos cognitivos esenciales para distinguir desde la luz del día hasta el rostro del enojo del superior inmediato.

En el otro lado de la moneda, el conocimiento científico:

1. Construido por científicos y desarrolladores de la teorías, técnicas y tecnologías
2. Utilizando métodos científicos, teorías, metodologías e instrumentos
3. Contribuyendo a definir *conocimiento generalizable*
4. Que puede ir desde la teoría abstracta sobre el sentido de existencia y pertenencia en las organizaciones hasta el instrumento denominado, *reloj checador con huella digital*.

Una organización eficiente, efectiva y con retorno de inversión es resultado de la combinación del conocimiento cotidiano y el conocimiento científico, ambos contribuyen en la recolección de información, análisis, valoración de escenarios y toma de decisiones en el marco de la cultura organizacional.

El *conocimiento cotidiano* o *conocimiento tácito* dentro de las organizaciones:

1. Es construido con la *experiencia* cotidiana
2. Desarrolla el dominio de las *habilidades* requeridas para un puesto de trabajo *sin que sido un propósito explícito*
3. Es la *experiencia compartida* en un grupo de personas - que *sin ser estrictamente un equipo de trabajo* - son capaces de orientar al "otro" *sin mayor pretensión de Hacer Bien el Trabajo*.

Las organizaciones sistematizan ese conocimiento cotidiano para transformarlo en conocimiento formal y convertirse en insumo para el diseño de estrategias de Aprendizaje y Desarrollo, tópicos, herramientas y Buenas Prácticas; esto es Gestión del Conocimiento.

Aquí una reflexión, resultado de la experiencia de colaborar con una empresa mexicana:

Son generaciones de trabajadores que fueron y son parte de una empresa mexicana que desde los años 40's, fortalecieron su *sentido de pertenencia* y *sentido de propiedad*; cuando miembros de una familia, vecinos y casi comunidades enteras trabajan ahí.

Personas que, para realizar las actividades y funciones del puesto, *aprendieron día a día y fueron orientados por aquel que poco a poco, con la experiencia dominaba su trabajo.*

Recientemente, esas generaciones ya con muchos años trabajando en esa empresa, fueron invitadas a compartir su *expertise* para ser sistematizada en una estrategia integral de desarrollo de capital humano, y ellos dijeron *Sí* a su organización. *La generosidad de compartir el conocimiento y experiencia* era evidente en su actitud y acciones realizadas en el marco de la estrategia organizacional de largo alcance. *Esa generosidad es muy escasa en pleno siglo XXI.*

Gestionar el conocimiento, Tablero de Sinergia Gestión de personas  
<https://es.pinterest.com/pin/444519425701880491/>

Es el conocimiento tácito producido en interacción en escenarios laborales reales, alineado a un puesto de trabajo, a un proceso de aprehendido por una persona a través de sus procesos y habilidades cognitivas, que para ser sistematizado; requiere del acompañamiento de un experto cuyas habilidades hacen posible transformar el conocimiento tácito en formal y replicarlo en situaciones de aprendizaje sincrónicas y asincrónicas; siempre trabajando de forma colaborativa, con respeto y agradecimiento a quienes comparten su *expertise*.

En la gestión del conocimiento, convergen entonces tres tipos de expertos:

*Experto en gestión del conocimiento,* algunas de sus habilidades son:

1. Escuchar con respeto
2. Sistematizar desde el discurso del "otro"
3. Elaborar modelos alineados a procesos de trabajo reales
4. Reconocer la dinámica de trabajo propia de la organización
5. Ponerse en el lugar del "otro"

*Experto en los procesos de trabajo,* cuyas habilidades a potenciar en son:

1. Re-conocer la fotografía de los procesos de trabajo
2. Tomar distancia de su propio trabajo
3. Identificar conocimientos, habilidades y actitudes inmersas
4. Re-conocer el impacto de procesos, procedimientos y normatividad
5. Describir las situaciones de trabajo ordinarias y extra-ordinarias

*Grupo de expertos, colaboradores de la empresa* que participa en actividades de gestión del conocimiento; porque además de sistematizar, es necesario retroalimentar, complementar y validar por otros expertos, incluyendo externos a la organización. Las habilidades a potenciar:

1. Revisar la información compartida, desde los parámetros y criterios establecidos
2. Re-conocer el modelo de trabajo como guía a replicar
3. Conversar para comprender
4. Acordar para mejorar
5. Complementar alineado al propósito de gestión del conocimiento dentro de la

La *Gestión del Conocimiento* es una de las actividades más apasionantes al colaborar con una organización, la alternativa de sistematizar la *expertise* de colaboradores/trabajadores/empleados para transformar el conocimiento tácito en conocimiento formal y Buenas Prácticas, permite aprovechar al máximo el *Conocimiento* orientado al trabajo y mejorar la calidad de vida, contribuyendo así a cumplir uno de los objetivos como *ciudadanos planetarios*: cuidar las generaciones futuras trabajando desde una perspectiva biófila en el presente.

**Dra. Enriqueta Rivera Cañizales**  
[erivera@sinergiacydi.com](mailto:erivera@sinergiacydi.com)



### **Fuentes de información**

Gadamer, Hans Georg (1998) *Verdad y Método II*, Ediciones Sígueme, Salamanca, España.

[http://www.olimon.org/uan/gadamer-verdad\\_y\\_metodo\\_ii.pdf](http://www.olimon.org/uan/gadamer-verdad_y_metodo_ii.pdf)

Gil, Alfonso y Domingo Gallego (2016) La realización de formación continua desde la perspectiva de la organización del aprendizaje, *Revista Educar*, Departamento de Psicología Aplicada, Universidad Autónoma de Barcelona, vol. 52/1, pp. 107-126. España.

<http://educar.uab.cat/article/view/v52-n1-gil-gallego>

Gil, Alfonso y Francisco Javier Carrillo (2013) La creación de conocimiento en las organizaciones a partir del aprendizaje, Editorial OmniaScience, IC, 2013 – 9(3): 730-753 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214 <http://dx.doi.org/10.3926/ic.418>

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14111/Gil%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Najmanovich, Denise (2016) página oficial de Denise Najmanovich.

<http://denisenajmanovich.com.ar/esp/category/publicaciones/>

Nonaka, Ikujiro y Noboru Konno, (1998) The concept of "Ba": Building a foundation of Knowledge creation, *California Management Review*, 40(3): 40-45.

<http://home.business.utah.edu/actme/7410/Nonaka%201998.pdf>

Pathirage, Chaminda; Amaratunga, Dilanthi and Richard Haigh (2008) The role of tacit Knowledge in the construction industry: towards a definition, University of Salford Manchester, England.

<http://usir.salford.ac.uk/9814/1/tacit.pdf>