

Modelo de Gestión del Conocimiento Basado en la Estructura de Modelo de Sistema Viable

Johanna Marcela Palma Pabón

Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C, Cundinamarca, jnamla@yahoo.com

Hernán Camilo Jiménez García

Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C, Colombia, camilolapd8@hotmail.com

Mentor de la facultad:

Edgar Jacinto Rincón Rojas

Doctor en Ingeniería Informática

Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C., Colombia, edgar.rincon.rojas@gmail.com

ABSTRACT

Knowledge management has been a major issue in the organizational world since it was accepted as a discipline despite already being an informal part of the daily activities of organizations. However, mechanisms that guide the processes of knowledge management in the organization are subjective and difficult to control. In response to this issue the application of a Viable System Model is proposed with the purpose of obtaining a diagnosis of viability about an organization's knowledge management level, taking advantage of the model's cybernetic and systemic theoretical basis that provides a common language and interdisciplinary framework for knowledge management's implementation, evaluation and control. The authors believe that the proposed diagnosis model can be implemented in organizations that show institutional weaknesses and which do not only seek monetary gains like public institutions, but also seek to strengthen themselves as organizations and continuously transform in order to fulfill their primary objective of service.

Key words: Knowledge Management, Public Administration, Viable System Model, Variety.

RESUMEN

La gestión del conocimiento ha sido un tema recurrente y relevante en las organizaciones en las últimas décadas, a pesar de haber sido siempre un tema implícito, no obstante su importancia las directrices que guían los procesos de gestión del conocimiento son subjetivas y difíciles de controlar, como respuesta a este problema se propone utilizar el Modelo de Sistema Viable que permita hacer un diagnóstico de la viabilidad de la gestión del conocimiento dentro de la organización, se espera aprovechar la base teórica cibernética y de sistemas de este modelo para proporcionar un lenguaje común y un marco interdisciplinario para la aplicación, evaluación y control de la gestión del conocimiento. Los autores consideran que el modelo resultante puede implementarse en organizaciones que muestran debilidades estructurales y en aquellas del sector público que buscan el mejoramiento continuo de la calidad de prestación de servicio.

Palabras clave: Administración pública, Gestión del conocimiento, Modelo de Sistema Viable, Variedad.

1. INTRODUCCIÓN

“Why do so many public hospitals and universities wither under government controls?”

Con esa pregunta Henry Mintzberg (1981) evidenciaba las falencias existentes para esa época, en las estructuras organizacionales de las instituciones públicas, en su estudio plantea en primer lugar la necesidad de establecer otra forma de control sobre los profesionales, es decir, otra estructura organizacional, ya que los estándares impuestos por el gobierno y el desempeño de los profesionales que trabajaban en esas organizaciones son incompatibles. Desde entonces ha estado vigente esa inquietud por el diseño de las estructuras organizacionales, aparecen entonces autores como Peter Drucker (2003) quien a partir del planteamiento de la sociedad del conocimiento caracterizó el tipo de organizaciones que están preparadas para enfrentar esa nueva etapa de la sociedad, las llamó organizaciones basadas en conocimiento y planteó una serie de desafíos que se deben afrontar. Una respuesta que se dio a tales preocupaciones fue la gestión del conocimiento y aunque existe desde hace muchos años de forma implícita, finalmente se da a conocer como disciplina hace apenas unas décadas. Este ha sido un campo estudiado por diversos teóricos y hasta ahora se ha planteado, generalmente, como una herramienta aplicable a empresas privadas que buscan ventajas competitivas, dejando de lado otro tipo de organizaciones que pueden beneficiarse también de la gestión del conocimiento. Para, de alguna manera, ampliar el espectro de aplicación de la gestión del conocimiento se busca soportar su proceso en una estructura que sea flexible y fácil de seguir y controlar, por eso se propone el Modelo de Sistema Viable para cumplir esta función.

2. CONCEPTOS GENERALES

Como primera medida se abordarán los conceptos generales que se deben tener en cuenta antes de formular el Modelo Viable de Gestión de Conocimiento, es necesario tener en cuenta aspectos relativos a la gestión del conocimiento y al modelo de Sistema Viable.

2.1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

En la mayoría de literatura de gestión del conocimiento (G.C. a partir de ahora) se plantea la cuestión de la diferencia entre dato, información y conocimiento, y por lo general se plantea la definición de estos tres conceptos antes de entrar a definir la gestión del conocimiento, a partir de 1999, Davenport es una de las referencias más citadas por sus definiciones claras sobre estos conceptos, así que en este trabajo también se definirán estas tres nociones claves con el fin de establecer su diferencia y su importancia para una organización.

2.1.1 DATO, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

Un dato puede definirse como un hecho, como una realidad observable. Los datos por sí mismos carecen de un significado, sin embargo los datos son en últimas los cimientos fundamentales para la gestión de conocimiento. Una organización genera datos por doquier, pero si estos no son analizados o puestos en un contexto entonces no servirían para nada. En palabras de Davenport y Prusak (2000): “Los datos son conjuntos discretos y objetivos acerca de acontecimientos. En un contexto organizacional el dato es muy útil descrito como un registro de transacciones estructuradas”.

La información, por su parte, es un conjunto de datos que son seleccionados, organizados y puestos en un contexto de tal forma que adquieren sentido para alguien. La información puede verse también como un mensaje que puede ser percibido o recibido por un receptor que lo interpreta. Todos los datos creados o recibidos por una organización deben convertirse en información para que adquieran relevancia.

En cuanto al conocimiento se deben tener muchos aspectos en cuenta, sin embargo se tomará la definición dada por Davenport como una primera aproximación a este concepto: “El conocimiento es una mezcla fluida de experiencia enmarcada, valores, información contextual y puntos de vista expertos que proporcionan un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.” (Davenport y Prusak, 2000). Para complementar esta aproximación se deben tener en cuenta las dimensiones del conocimiento propuestas por Nonaka y Takeuchi (1999): La dimensión ontológica del conocimiento se refiere al alcance que éste tiene dentro de la organización, en este sentido se proponen tres divisiones la individual, la grupal y la organizacional. Por otra parte se tiene la

dimensión epistemológica que se refiere a las circunstancias que llevan a la obtención del conocimiento y los criterios usados para su validación, en esta dimensión se tienen dos divisiones, el conocimiento explícito aborda el conocimiento formal, que está codificado y es fácil de transmitir (p.e axiomas, postulados, documentos, etc.), el conocimiento tácito es aquel que no es formal, no es fácil de difundir, se transmite generalmente por imitación y experiencia, se trata de lo que una persona sabe pero no puede expresar fácilmente.

2.1.2 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO?

La gestión del conocimiento es el proceso que abarca todas las etapas que atraviesa el conocimiento para fluir a través de todas las esferas de la organización. Se espera que la G.C. sirva como apoyo a los demás procesos, tanto internos como externos, y que se convierta en catalizadora de potenciales a diferentes niveles (individual, grupal y en últimas, organizacional). La G.C. busca desarrollar estrategias efectivas con las que las capacidades de cada individuo se integren para alcanzar los objetivos estratégicos planteados dentro de la organización.

La G.C. es un soporte en la organización desde varias perspectivas, pues busca el mejoramiento de procesos desde el punto de vista tecnológico: cómo pueden servir las TIC's para una transmisión confiable y rápida del conocimiento, y también desde el punto de vista de la planeación estratégica: para que los procesos sean menos complejos y más confiables, y que el conocimiento sea aprovechado para conseguir una mejora continua.

A la G.C. debe hacerse una crítica, ésta hasta ahora ha sido vista como una forma de lograr que el conocimiento organizacional genere ventajas estratégicas, como indica Codina citado en (Rincón Rojas, 2009), y en últimas ventajas competitivas, esto al final debe verse reflejado en ganancias económicas, este enfoque es generalmente aceptado para las teorías organizacionales, sin embargo la G.C. debe ampliar sus horizontes para mirar hacia todo tipo de organizaciones y contribuir al desarrollo de instituciones que no necesariamente esperan lucro, al fin y al cabo los planteamientos hechos por la G.C. a lo largo de su desarrollo se basan en la estructura de la organización, no en sus objetivos, aunque se preste como apoyo para conseguirlos. Con esto se pretende decir que la G.C. es igualmente útil para lograr otro tipo de desarrollo que no sea económico, en instituciones del sector público puede ser el apoyo para lograr una mejora continua en la calidad en la prestación de servicios.

2.2 MODELO DE SISTEMA VIABLE

El modelo de sistema viable (M.S.V. a partir de este momento) es propuesto por el profesor Stafford Beer ofreciendo un enfoque diferente a la hora de comprender y describir el funcionamiento de una organización, el objetivo de esa propuesta es, a partir de la caracterización del cuerpo humano como ejemplo más cercano y asequible de viabilidad, encontrar mediante analogías los aspectos y características con que debería contar la organización para que sea considerada un sistema viable. Tales aspectos y características han sido establecidos en dos frentes, el estructural y el funcional (aunque en esta teoría es el funcional el principal), y se tienen en cuenta los temas que emergen de las relaciones existentes entre ellos, relaciones que tienen sentido únicamente en términos de la viabilidad, definida como la capacidad de un organismo de mantener una existencia independiente siempre y cuando pertenezca a, o esté dentro de un entorno del cual se nutre y recibe influencia Beer (2003).

2.2.1 SISTEMA VIABLE

Una organización es considerada un sistema viable si está inmersa en un entorno particular en el cual exhibe comportamientos autonómicos debido a que tiene la capacidad de existir de forma independiente, aunque necesite del entorno para operar. La principal característica de los sistemas viables es que son auto-referenciados, es ésta la explicación de sus capacidades: el mantenimiento de identidad ya que el sistema es el que produce y conecta las operaciones que lo definen, esa conexión regula las interacciones y los estados de las operaciones marcando una tendencia de existencia para el sistema que lo separa del entorno en el cual está inmerso, dotándolo de una identidad que tiende a mantenerse gracias a la reproducción de los distintos componentes del sistema; la auto-reparación que se da por que cada operación tiene sentido en términos de las demás operaciones, si alguna de las operaciones que se llevan a cabo en el sistema se ve de alguna forma afectada en forma negativa, ésta como primera medida intentará reproducirse, si esto no funciona las demás operaciones se reconfigurarán para introducir nuevamente en el sistema la funcionalidad que esa operación ya no puede prestar; la conciencia de sí

mismo ya que un sistema viable muestra que no sólo su ente de control principal está consciente de los estados del sistema, sino que frente a algunos cambios en el entorno hay respuestas inmediatas, lo que presupone la conciencia de estados del sistema en niveles más elementales de organización.

2.2.2 SISTEMA 1

Agrupar a los componentes del sistema viable que se encargan de producirlo, por ello, aquí se listan las actividades básicas de la operación de la organización que definen su razón de ser, es decir, el conjunto de actividades que tienen una repercusión directa sobre el cumplimiento del objetivo de la organización. Cada actividad (división) tiene un centro regulatorio y uno directivo que se encargan de monitorearla y dirigirla.

2.2.3 SISTEMA 2

Es un metasistema que agrupa a todas las divisiones que conforman el sistema 1 y además incluye el centro regulatorio de toda la organización, la manifestación de este subsistema es la comunicación entre las distintas direcciones divisionales y la comunicación entre los distintos centros regulatorios en el sistema 1 y el centro regulatorio general (el del sistema en foco). Su principal función es monitorear y controlar las divisiones, ya que de las interacciones entre los componentes del sistema 1 surgen oscilaciones que no se pudieron controlar allí, por lo tanto se propagan y se ven en niveles superiores, en este caso debe encargarse de disminuirlas o prevenirlas.

2.2.4 SISTEMA 3 Y 3*

Se encarga de controlar el entorno interno del sistema, el sistema 3 monitorea a sus sistemas predecesores el sistema 1 y el sistema 2 evaluando su comportamiento para reducir las oscilaciones causadas por los ajustes de la reevaluación de los planes y los logros. El sistema 3 y el sistema 3* tienen funciones opuestas pero complementarias, la interacción entre la información recibida de uno y otro sistema permiten que la estabilidad interna se mantenga. Mientras que el sistema 3 se encarga básicamente de establecer planes de acción para los elementos del sistema 2 (que es el que incita a los elementos del sistema 1 a actuar) integrando la información de desempeño que ha llegado de ese sistema, su evaluación en este nivel, y la información que proviene del sistema 4 como modificación a directrices y políticas de actuación para toda la organización anteriormente establecidas; es el sistema 3* el que haciendo auditorías ocasionales evalúa los niveles de sobrecarga de trabajo directamente en los elementos del sistema 1 obteniendo información que sugiera la implantación actividades inhibitorias.

2.2.5 SISTEMA 4

Su función es conectar el control volitivo y el autonómico, asegurando la trasmisión de información e incluyendo la inhibición o exclusión de información, para evitar sobrecargas que devengan en la obstrucción de canales y transductores deteriorando los procesos de comunicación. Los mecanismos usados para inhibir o permitir el paso de información, surgen de la captura y evaluación de información sobre la interacción de los elementos motores y sensores a nivel interno y a nivel externo, provenientes tanto del sistema 3 como del entorno de la organización, estos procesos están enmarcados en la planeación pero, además, involucra la adaptación revaluando los planes y las reacciones internas y externas en torno a estos, es por esto que el sistema 4 mantiene una representación o modelo de la organización en la cual constantemente es comparado con la visión de la organización a futuro.

2.2.6 SISTEMA 5

Se encarga darle sentido a la cooperación e integración de los sistemas anteriormente expuestos, por lo tanto tiene dos funciones puntuales, la primera tiene que ver con el mantenimiento de la identidad ya que proporciona un objetivo y una visión estableciendo una conciencia de existencia y direccionando esfuerzos y actividades realizadas en todos los sistemas, gracias a esto se configuran y especifican unos valores que rigen en ocasiones de forma explícita -como en el caso de las políticas- y, en otras, de forma implícita los comportamientos de los diferentes componentes y relaciones emergentes entre ellos; la segunda función es más bien un refuerzo o apoyo a la primera función dado que en esta instancia el sistema se transforma en mediador para solucionar los conflictos que se presentan cuando las demandas por las condiciones externas (sistema 4) y las condiciones internas (sistema 3) son excluyentes y no puede llevarse a cabo un proceso de conciliación en niveles más bajos.

3. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y SISTEMA VIABLE

Una vez expuestos los conceptos generales de la gestión del conocimiento y del modelo de sistema viable se planteará un modelo de G.C., cuya estructura tendrá como base, con el objetivo de facilitar la descripción, el diagnóstico y el seguimiento, la del modelo de sistema viable, permitiendo así establecer tanto el alcance e impacto de la gestión de conocimiento en la organización como la evaluación del grado en el que la gestión de conocimiento apoya, estimula o es soporte de los procesos misionales de la organización en cuestión, con enfoques multidisciplinares transformando los índices de viabilidad del sistema, debido a que el modelo debe constituirse como un marco de trabajo que permita la coexistencia y aprovechamiento de distintas perspectivas de desarrollo.

3.1 MODELO GENÉRICO DE G.C.

Las actividades más significativas en los distintos ciclos de gestión del conocimiento (ciclos que no serán expuestos en este trabajo por estar por fuera del objetivo del mismo), fueron agrupadas con el fin de producir un modelo genérico de G.C. que se soportará luego en la estructura de M.S.V. De las actividades identificadas dos no han sido incluidas explícitamente como un elemento de alguno de los sistemas del M.S.V. ya que, o son actividades que no pueden aislarse como es el caso de la evaluación, es imposible desligarla de las demás actividades y por lo tanto se realiza en todos los sistemas del M.S.V. de forma implícita; o son actividades que sólo tienen sentido en la medida que existen otras actividades como la actividad de creación que es el resultado de la interacción de un conjunto de actividades que se realizan en distintos sistemas, es decir, a distintos niveles en la organización. Las actividades planteadas se describirán a continuación.

3.1.1 CAPTURA DE DATOS, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO (DIC A PARTIR DE ESTE MOMENTO)

Esta actividad se relaciona con traer DIC desde afuera de la organización. El proceso de captura inicia con la identificación de posibles y potenciales fuentes de conocimiento que puedan ser útiles para la organización; para la escogerlas se deben tener en cuenta criterios de accesibilidad, confiabilidad, amplitud, pertinencia, etc. Dependiendo de la fuente y de las necesidades de la organización se deben plantear actividades que faciliten este proceso, por ejemplo: congresos, conferencias, conversaciones con personas ajenas, encuestas, etc.

3.1.2 CREACIÓN DE DIC

La creación de conocimiento puede verse como el proceso de agregar valor a la información creada o generada dentro de la organización para que luego este sea interiorizado por los individuos, los grupos o por la organización. Este proceso comienza con la creación o generación de datos desde las operaciones de la organización, el conjunto de datos luego debe ser clasificado, estructurado y puesto en contexto para crear información que tenga sentido para alguien. A partir de esta información y por medio de técnicas diseñadas dependiendo de la finalidad buscada, se debe crear conocimiento que perdure en el tiempo. Sin embargo la creación de DIC no se presentará explícitamente en el modelo de G.C. planteado posteriormente ya que no se puede establecer un momento exacto en el que se da la creación, pues esta es el resultado de la interacción de procesos como la captura, la transferencia y la recuperación de DIC.

3.1.3 CLASIFICACIÓN DE DIC

Todos los DIC que se creen o que se capturen deben pasar por filtros que los clasifiquen para saber cuál será su destino: la dirección, un centro regulatorio u otra división. La clasificación consiste también en indexar los DIC para almacenarlos, y facilitar su recuperación y eventual mantenimiento. Para la clasificación se debe tener en cuenta el tipo de dato que llegó al filtro, la relevancia de la información y de tratarse de conocimiento, si este es tácito o explícito, de ser este último también se debe tener en cuenta el medio en el que se encuentre.

3.1.4 ALMACENAMIENTO DE DIC

Es el proceso por el cual se guardan o se mantienen referencias a los DIC para que permanezcan en el tiempo y puedan ser accedidos en cualquier momento. Es muy común ubicar esta actividad en un ámbito meramente

tecnológico, pues se asocia al almacenamiento con bases de datos, servidores, archivos o cualquier otra herramienta tecnológica, pero el almacenamiento también puede ser visto como el proceso de interiorización del conocimiento por parte de un individuo.

3.1.5 RECUPERACIÓN DE DIC

Es el proceso mediante el cual se extraen DIC específicos debido principalmente a una necesidad o un requerimiento puntual. El individuo o actividad que inicia el proceso de recuperación tiene un objetivo claro y establece unos criterios y tiempos de respuesta para delimitar la búsqueda, de esta búsqueda se esperan coincidencias de criterios consignadas en formatos o con ciertas estructuras para que el solicitante entienda lo que está obteniendo del proceso de recuperación, que no está completo sin que el usuario entienda el resultado.

3.1.6 INTEGRACIÓN DE DIC

Con la integración se pretende organizar y compilar todos los DIC creados y capturados con los existentes en un solo cuerpo de conocimiento. El objetivo de la integración es refinar constantemente dicho cuerpo para eliminar DIC obsoletos y añadir los que se consideren necesarios.

3.1.7 TRANSFERENCIA DE DIC

Proceso en el cual un dato, elemento de información o conocimiento debido a sus características e importancia es trasladado de un lugar, componente o actividad de la organización a otro, en aras de aprovechar una ventaja o realizar mejoras; permitiendo su posterior evaluación. En (Dalkir, 2005) se describe un proceso similar al que se llama distribución y se dice que: “La distribución describe cómo el producto es entregado al usuario final (fax, e-mail, impresora) y abarca no sólo el medio de entrega sino también su tiempo, frecuencia, forma, lenguaje y etc.”.

3.1.8 MANTENIMIENTO DE DIC

Es un proceso orientado a conservar el valor de los DIC acumulados por la organización. El mantenimiento puede verse desde dos perspectivas: desde el punto de vista tecnológico sería el mantenimiento dado a una base de datos o a cualquier otra herramienta tecnológica, pero también puede hacerse mantenimiento a los DIC interiorizados por un individuo o grupo, esto es, mediante cursos de actualización o cualquier clase de curso que mantenga al día los conocimientos de los miembros de la organización. El mantenimiento está enfocado a disponer de DIC actualizados, pertinentes y asequibles siempre que sean necesarios. En general las actividades que se desarrollan en el marco del mantenimiento buscan identificar los DIC que deben ser actualizados, proyectar los procesos y subactividades que deben realizarse para actualizarlos y también debe evaluarse la vigencia de los DIC existentes y si no pueden ser actualizados deben si están usando recursos de forma innecesaria deben depurarse.

3.2 MODELO V.G.C. (MODELO VIABLE DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO)

Como resultado de la descripción hecha en el numeral anterior los autores plantean el modelo mostrado en la Figura 1, es el modelo de gestión del conocimiento obtenido a partir de la integración de distintos modelos estudiados, y que tiene como estructura base el ya estudiado Modelo de Sistema Viable, su característica principal se encuentra en que los procesos de gestión de conocimiento no se asocian única y directamente a divisiones o unidades existentes en las organizaciones ya que se encuentran de una u otra forma en todos los componentes de la organización. Para una mayor y más efectiva comprensión del modelo planteado se presentará cada uno de los subsistemas del M.S.V. pero adaptados al nuevo modelo de G.C.

3.2.1 SISTEMA 1

En el sistema 1 se encuentran las actividades que cuentan con un mínimo de autonomía pero son capaces de responder a cambios en el entorno inmediato y tomar decisiones que aseguren la estabilidad interna; en general son actividades que están claramente definidas y delimitadas por que es necesario que cuenten con una estructura sólida que permita su ejecución diaria; además son éstas actividades las primeras que buscan el equilibrio entre la variedad del entorno y la variedad interna. Las actividades de G.C. que se pertenecen aquí son la captura, la

clasificación, el almacenamiento y la recuperación por que para éstas actividades el común denominador es la ejecución diaria, la clara definición de función y estructura pero también por que son actividades básicas en la G.C. ya que de ellas dependen el resto de actividades que se realizan en el marco de la G.C.

3.2.2 SISTEMA 2

Su principal función es proveer interacción entre los centros regulatorios divisionales, y también, entre estos y el centro regulatorio general, debe asegurar la comunicación entre estos componentes, para esto se categorizan y analizan los elementos emisores y receptores, establecer y evaluar las distintas características de los canales de comunicación, verificar códigos, lenguajes y metalenguajes y su desempeño en el proceso comunicativo y, además, en las organizaciones debe tener en cuenta el aspecto psicológico que está inmerso en cada elemento anteriormente expuesto; es por esto que la actividad de G.C. que demuestra un comportamiento con características acordes es la trasferencia, ya que ésta está, en G.C., asociada a los canales de comunicación existentes en la organización, desde el uso de TIC's hasta el común y más utilizado, voz a voz.

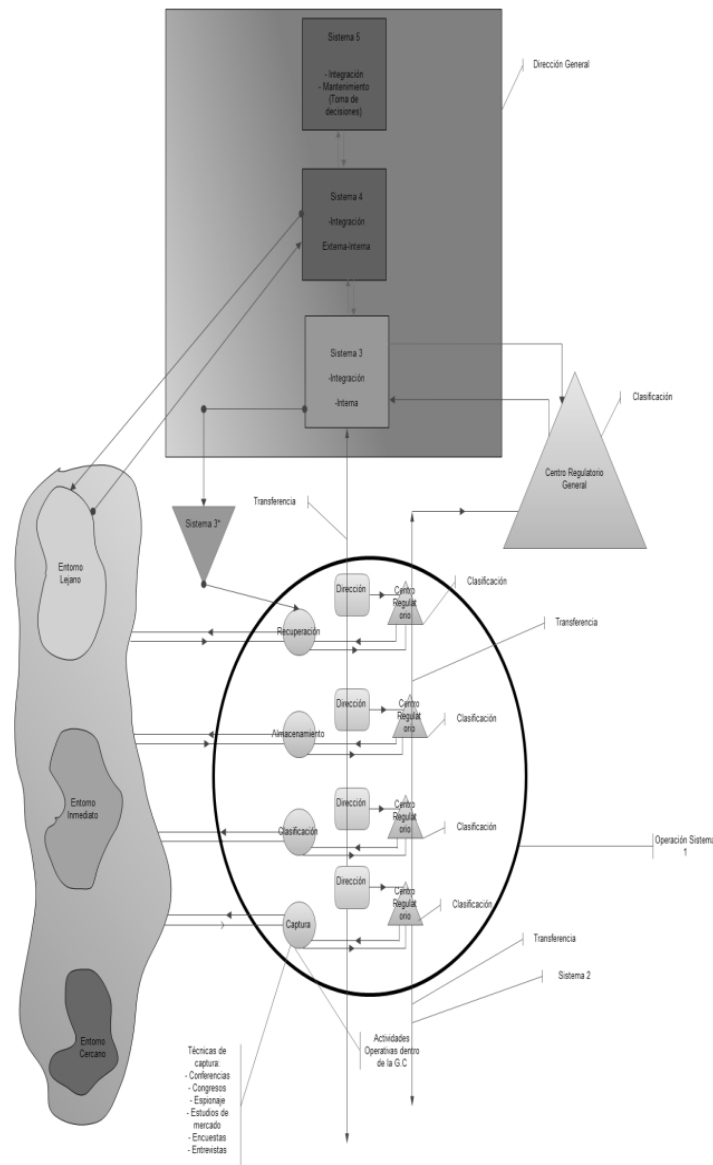


Figura 1. Modelo V.G.C.
Fuente: Original de los autores

3.2.3 SISTEMA 3

El sistema 3 como encargado de dirigir y controlar las actividades internas del sistema para que mantenga su estabilidad interna, muestra dos comportamientos: en el primer comportamiento provee retroalimentación a los niveles inferiores con miras a alcanzar una serie de metas y objetivos trazados para los componentes operativos, siendo su función estimular; el segundo comportamiento llevado a cabo por un elemento identificado como sistema 3* pretende evitar o reducir mediante auditorías esporádicas los riesgos en los cuales se incurre al sobre estimular unos o varios componentes y por lo tanto es una actividad inhibitoria. Estos dos comportamientos de acuerdo a las actividades de G.C. establecidas anteriormente tienen mayor afinidad con la evaluación y la integración.

La evaluación se manifiesta tanto en el sistema 3 como en el sistema 3*, en el sistema 3 porque allí debe establecerse la pertinencia, profundidad y oportunidad del DIC obtenido o la fuente de DIC identificada, para plantear o modificar criterios y actividades de captura, clasificación, almacenamiento y recuperación respondiendo a cambios en distintas áreas operacionales que así lo requieren, todo esto siempre en aras de alcanzar una meta específica que fue trazada por el sistema 5; en el sistema 3* se monitorea el comportamiento de los elementos del sistema 1 y 2 para determinar cómo han recibido y ejecutado las órdenes y establecer su estado actual evaluando niveles de estrés que han de ser disminuidos para reducir riesgos. Entretanto la integración se evidencia en este sistema en la medida en que a partir de la evaluación realizada se estima que el impacto del DIC o de la fuente del DIC identificado va a ser significativo en el soporte del objetivo del sistema.

3.2.4 SISTEMA 4

Es mediante el cual la organización tiene contacto con el entorno cercano y lejano, su principal función es mantener la estabilidad de la interacción de la organización con el entorno, realiza entonces actividades de evaluación pero no de la estabilidad interna sino la externa, por lo tanto la actividad de G.C. asociada a este sistema es la de evaluación, pero los criterios de percepción y evaluación son diferentes a los del sistema 3.

3.2.5 SISTEMA 5

Aquí se marca la dirección de desarrollo que la organización seguirá estableciendo objetivos de organización e implementando políticas que serán la guía y, que pasando de metalenguaje a lenguaje irá descendiendo hasta el nivel operativo, es decir, es el encargado de tomar las decisiones de tipo estratégico entonces a partir de su función como características entonces se puntualizan: el establecer una visión de futuro y, la integración de los diversos flujos de información producto de la evaluación interna y la evaluación externa que le son notificados.

Dadas estas características, las actividades de G.C. que le son afines son la integración y el mantenimiento, la integración por que a partir de lo que fue evaluado en niveles anteriores (sistemas 3 y 4), los DIC que realmente tienen algún sentido para la organización en el mediano y largo plazo sólo pueden establecerse en el nivel más alto de decisión, de allí saldrá la política respectiva que le permita integrar esos DIC en la base de conocimiento organizacional de manera explícita; y el mantenimiento por que es otra actividad que compromete el futuro y es mediante esta actividad que se establece que y cómo potencializar esos DIC para que continúen aportando valor.

3.3 CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DEL MODELO

Ahora se hará un resumen de las características que hacen del Modelo V.G.C un modelo disitinto a los planteados por otros autores hasta el momento:

Como primera característica se tiene la adaptabilidad, ya que gracias a su estructura (la del modelo de sistema viable) se puede aplicar en cualquier tipo de organización sin importar su naturaleza ni objetivo misional, eso se presenta gracias a que las actividades que se proponen en este nuevo modelo son genéricas y comunes en toda institución. Para complementar la primera característica se tiene que el modelo también es flexible debido a su planteamiento recursivo, el modelo busca promover la identificación y la visibilización de cada una de las dimensiones que sea necesaria para el estudio organizacional, tanto en términos estructurales como funcionales e incluyendo además las dinámicas de interacción entre las distintas dimensiones recursivas, ofreciendo así un

metalenguaje mediante el cual se integren distintos enfoques de forma cooperativa y no competitiva entonces los procesos de comunicación pueden agilizarse y también facilita la detección de fallos y deficiencias.

Otro punto importante del modelo, especialmente en entidades del sector público es su visibilidad, todas las actividades que se plantean son visibles para quien quiera hacerles seguimiento desde las recursiones más pequeñas y desde cualquier área de la organización, esta es una cuestión relevante cuando se trata de instituciones públicas que requieren rendir cuentas y facilitar el control por parte de otras entidades o de la comunidad. Por otra parte también se hace énfasis en la retroalimentación, una propiedad distintiva de este modelo que se da gracias a la interacción constante con el entorno en diferentes niveles (entorno cercano, medio y lejano), esto facilita el mantenimiento de la homeostasis del sistema y permite el mejoramiento continuo de actividades y procesos. Sin embargo la principal característica del modelo es que brinda la posibilidad de realizar un diagnóstico sobre el impacto de la gestión del conocimiento en la organización, esto porque el Modelo de Sistema Viable, que es su estructura, está pensada para determinar la viabilidad de una organización.

3.4 MODELO V. G. C. E INSTITUCIONES PÚBLICAS

Como ya se vio en las características del modelo, este puede aplicarse cualquier organización, sin embargo la principal intención de los autores es que éste sirva como apoyo a la administración de instituciones del sector público especialmente, esto debido a que las teorías organizacionales y administrativas a lo largo de su desarrollo se han enfocado principalmente en empresas del sector privado y en la generación de capital, esto lleva a que el sector público use teorías que no cubren las necesidades particulares de este sector, en (Christensen et al., 2007) estas diferencias son evidentes: “Los elementos centrales del argumento que apoya la idea de que las organizaciones públicas y privadas son fundamentalmente diferentes en aspectos claves son: en primer lugar que los intereses públicos difieren de los intereses privados, ya que el sector público debe tener en cuenta un conjunto más amplio de normas y valores... En segundo lugar, los líderes de las organizaciones públicas deben rendir cuentas a los ciudadanos y votantes en lugar de grupos especiales. Tercero, las organizaciones públicas requieren de mayor énfasis en la apertura, la transparencia, la igualdad de trato, la imparcialidad y la previsibilidad”.

Por lo tanto pretender organizar y analizar una entidad de gobierno con teorías cuya razón de ser son empresas privadas, resulta una contradicción y por lo tanto es menester plantear teorías acordes a las necesidades y las características del sector público, se debe por tanto, modelar una estructura orgánica flexible, que propicie la transparencia de los procesos y que favorezca el autocontrol y la autorregulación de la organización.

4. APORTES Y POSIBLES APLICACIONES

Desde el punto de vista de la Ingeniería, en su concepción pura, el hecho de presentar un nuevo modelo, hasta el momento teórico, es un aporte ya que se intenta dar una solución práctica e innovadora en un campo relativamente nuevo de la ingeniería: la gestión del conocimiento. Aunque ya existe abundante literatura sobre el tema, esta disciplina hasta ahora ha sido tratada como un proceso lineal o evolutivo, que se da por etapas y en áreas específicas de la organización, con el modelo presentado se espera que la G.C. se presente de forma recursiva en todas las esferas de una organización y de forma concurrente, logrando que todos los miembros de la misma sean parte del desarrollo de este proceso y por ende que este sea más efectivo.

Por otra parte y como ya se mencionó, la G.C hasta ahora ha sido abordada como una herramienta que busca la ventaja competitiva en compañías del sector privado, sin embargo con un modelo que se basa en una estructura flexible, se espera que ahora la G.C sea aplicable a cualquier tipo de organización sin importar su objetivo fundamental, por lo tanto el modelo puede ser aplicado, y fue pensado en primera instancia para ello, a instituciones educativas del sector público, apoyando la administración de las mismas y ofreciendo una herramienta que facilite al cuerpo administrativo gestionar el conocimiento que se genera en todos los ámbitos de una escuela y que sea aprovechado para lograr el objetivo misional y que la calidad en la prestación del servicio esté mejorando continuamente.

5. CONCLUSIONES

Luego de realizar un breve recorrido por la teoría escrita sobre gestión del conocimiento a lo largo de su corta historia se puede concluir que esta disciplina aún carece de bases sólidas que sirvan de apoyo para unificar los avances e investigaciones hechas en una sola teoría de la G.C., por esta razón los esfuerzos realizados por los distintos autores parecen muchas veces aislados y arbitrarios. Es por eso que es importante, en aras del desarrollo de la disciplina, que aparezcan nuevos enfoques o modelos sustentados en bases concretas y que estén encaminados a la unificación de conceptos y la universalización de la implantación de tales modelos en organizaciones de cualquier naturaleza.

Se logró la unión de dos teorías que trabajan temas en apariencia distantes pero que a la luz del estudio, se encontró que eran afines: La gestión del conocimiento y la cibernética organizacional. Entre otras cosas, las dos tienen como eje central los flujos de comunicación, sin embargo dentro de la gestión del conocimiento esto parece ser informal ya que se ha abordado desde el punto de vista de la administración de empresas, mientras que en cibernética es algo totalmente estructurado y formal, asociado al control. Esta similitud y esta aparente desventaja de la G.C fue el punto de partida para la construcción de un nuevo modelo que sirve como herramienta de descripción y diagnóstico para el proceso de gestión del conocimiento en una organización. Este nuevo modelo logró complementar y enriquecer la disciplina de la gestión del conocimiento, que, tiene una gran cantidad de modelos y ciclos que se usan sólo para describir las actividades de G.C pero que no aportan ningún valor agregado, a diferencia de estos, el nuevo modelo permite realizar un diagnóstico en términos de las actividades de G.C y en términos de los subsistemas del modelo de sistema viable, facilitando la detecciones de debilidades y fortalezas en funciones y/o áreas específicas de la organización; el modelo además permite hallar problemas o fallas en la comunicación entre las diferentes actividades del proceso de gestión del conocimiento, esto a su vez demuestra el comportamiento sistémico de la G.C y no sistemático como se maneja en la mayoría de teoría sobre el tema.

REFERENCIAS

- E Beer, S. (1986). "Brain of the firm". John Wiley & Sons Ltd.
- Beer, S. (2003). "Diagnosing the system for organizations". Perseu Publishing.
- Christensen, T., Laegreid, P., Roness, P. G., y Rovik, K. (2007). "Organization Theory and the Public Sector". Routledge Taylor & Francis Group.
- Davenport, T., y Prusak, H. (2000). "Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know". Ubiquity, An ACM IT Magazine and Forum, 15.
- Dalkir, K. (s.f.). "Knowledge Management in Theory and Practice". McGill University.
- Drucker, Peter. "Llega una nueva organización a la empresa". Harvard Business Review: Gestión del conocimiento. Ediciones Deusto, 2003.
- Firestone, J. M., & McElroy, M. (2003). The new knowledge management
- Laval, C. (2003). La escuela no es una empresa, El ataque neoliberal a la enseñanza pública. Buenos Aires: PAIDÓS
- Mintzberg, Henry. (1981). "Organization design: fashion or fit?". Harvard Business School Publication Corp.
- Nonaka, I., & Hirotaka, T. (1999). "La organización creadora de conocimiento". Oxford University Press.
- Rincón Rojas, E. J. (2009). "Elementos para la construcción de un modelo de gestión del conocimiento para ambientes virtuales de aprendizaje: Una aproximación desde la pedagogía". *Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento*, (pág. 18). Valencia.

Authorization and Disclaimer

Authors authorize LACCEI to publish the paper in the conference proceedings. Neither LACCEI nor the editors are responsible either for the content or for the implications of what is expressed in the paper.