

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y PERFIL DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN KIB´S: CASO CONSULTORES INDEPENDIENTES

Autor: Minerva Arzola

UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz, Puerto Ordaz, Venezuela. Email: minervarzola@yahoo.com

RESUMEN

Los negocios de servicio intensivos en conocimientos representan una de las fuentes de generación de conocimiento e impulso de la innovación en las empresas, particularmente las empresas consultoras denominadas "ángeles de conocimiento". Por las características industriales del Estado Bolívar, Venezuela, en éste localizados una importante cantidad de consultores independientes. Esta investigación tiene por objetivo realizar caracterizar cómo los consultores especializados, ubicados en Ciudad Guayana, estado Bolívar, Venezuela, gestionan sus procesos de aprendizaje y de gestión del conocimiento, como mecanismos fundamentales para mantenerse en el mercado. El estudio es de tipo exploratorio y aplicado, la información base se obtendrá mediante un estudio empírico. Los principales hallazgos evidencian una vinculación directa en los procesos de gestión del conocimiento y el de aprendizaje individual en los consultores independientes del estado Bolívar, Venezuela, donde la participación del cliente es una variable común de ambos procesos. Contar con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, TIC, como mecanismos de suministro y almacenamiento de información, y la participación de los clientes en el proceso de generación de conocimientos representan los aspectos prioritarios en la gestión del conocimiento. El aprendizaje individual es pragmático, continuo y está integrado al proceso de consultoría.

Palabras Clave: Gestión de Conocimiento, Aprendizaje organizacional, negocios intensivos en conocimiento, Ciudad Guayana, Consultores Independientes

ABSTRACT

The intensive businesses on watch in knowledge represent one of the sources of generation of knowledge and impulse of the innovation in the companies, particularly the consulting companies denominated "knowledge angels". By the industrial characteristics of the State Bolivar, Venezuela, in this one located an important amount of independent consultants. This investigation must by objective make to characterize how the specialized consultants, located in City Guayana, state Bolivar, Venezuela, manage their processes of learning and management of the knowledge, like mechanisms fundamental to stay in the market. The study is of exploratory type and applied, the information bases will be obtained by means of an empirical study. The main findings demonstrate a direct entailment in the processes of management of the knowledge and the one of individual learning in the independent consultants of the state Bolivar, Venezuela, where the participation of the client is a common variable of both processes. To count on the technologies of the information and the telecommunications, TIC, as mechanisms of provision and storage of information and the participation of the clients in the process of generation of knowledge represents the high-priority aspects in the management of the knowledge. The individual learning is pragmatic, continuous and is integrated to the consultancy process.

1. INTRODUCTION

Los negocios de servicio intensivos en conocimientos, KIBs, sus siglas en ingles, son organizaciones cuya principal ventaja competitiva es el uso y generación de conocimiento. Según Miles (1995), “las KIBs son actividades económicas cuyos resultados se fundamentan en la creación, acumulación y diseminación del conocimiento”. Entre sus características destacan ser Usuarías del conocimiento profesional y especializado, Son fuentes de información y conocimiento, Tienen una importancia vital en la competitividad de las empresas, Ángeles de conocimiento. El origen y consolidación de las KIBs se inicia en los años 90’s, diversas investigaciones empíricas evidencias la correlación de las KIBs con la innovación, el aprendizaje organizacional, el conocimiento y su localización geográfica. En el caso de la localización geográfica, el nivel de especialización de la KIBs atomiza su localización en ciertas zonas industriales desarrolladas.

Basado en lo expuesto anteriormente, en el Estado Bolívar, Venezuela, desde hace mas de 40 años, se ha venido consolidando un tejido industrial muy importante, con la localización de grandes empresas básicas, impulsoras del desarrollo industrial de esta región, con importantes requerimientos de servicios intensivos en conocimientos, es decir, servicios de consultoría especializados. Por otra parte, en esta región existe la mayor concentración de profesionales con experiencia promedio de más de 15 años, quienes en la actualidad se desempeñan como consultores de servicios especializados, en diversas áreas, desde ingeniería muy especializada hasta la denominada ingeniería blanda. Según el Registro Nacional de Consultores en el Estado Bolívar existen alrededor de 160 consultores independientes, www.sencamer.gob.ve

Este trabajo tiene como propósito, realizar un análisis empírico para caracterizar cómo los consultores especializados, ubicados en Ciudad Guayana, estado Bolívar, Venezuela, gestionan sus procesos de aprendizaje y de gestión del conocimiento, como mecanismos fundamentales para mantenerse en el mercado. El estudio a desarrollar es de carácter exploratorio y aplicado, la información base se obtendrá mediante un estudio empírico en el sector de consultoría independiente en Ciudad Guayana, incluyendo el caso particular de los que participan en el Programa de Gestión Empresarial, Paid Pyme Pard Guayana, entre el periodo 2004-2008. En primer lugar se realizara una revisión bibliográfica para caracterizar el tema de estudio y luego se diseño un instrumento para recopilar la información empírica. Este se aplico a 30 consultores independientes.

2. MARCO REFERENCIAL

Desde la década de los 90’s, la gestión del conocimiento ha sido utilizada como una herramienta gerencial que contribuye a la creación y mantenimiento de la ventaja competitiva en las empresas. Se vincula su génesis a los estudios de valoración del capital intelectual, responsable del aumento del valor de mercado de las empresas. Sin lugar a dudas el conocimiento es unos de los activos intangibles más valiosos para las empresas, en el cual se invierten recursos humanos, económicos y tiempo; de allí se deriva la importancia de una adecuada gestión del conocimiento. Otro aspecto que ha potenciado la difusión de la gestión del conocimiento es el desarrollo acelerado de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, TIC, como soporte par el desarrollo de la GC. Según Huang y Otros (1999), la GC son aquellas acciones destinadas a organizar y estructurar los procesos, mecanismos e infraestructuras de la empresa con el fin de crear, almacenar y reutilizar los conocimientos organizativos. Nonaka y Takeuchi (1995), plantearon el modelo espiral para la gestión del conocimiento, basados en su teoría de las organizaciones que aprenden, plantean la existencia del conocimiento tácito y el conocimiento explícito, en cuya interacción se genera el verdadero valor del conocimiento para las organizaciones. Este proceso de transformación ocurre de cuatro fases: Socialización: Externalización, Combinación, e Interiorización, donde la empresa debe estar interesada que ocurran los cuatro tipos de transferencia, a fin de garantizar el aprendizaje organizacional. Otro modelo interesante de GC es el propuesto por Rivero (2002), su filosofía es gestionar el conocimiento adecuadamente para que contribuya a la sostenibilidad y a la ventaja competitiva de la empresa. Este modelo pretende cumplir con los tres objetivos de la GC: identificar los conocimientos requeridos, disponer de dichos conocimientos y aplicarlos convenientemente; a través de análisis y aplicación de cuatro enfoques de gestión, el Cultural, el Metodológico, el organizativo y el tecnológico.

Para Dixon (2000), el aprendizaje organizativo es el uso intencionado de procesos de aprendizaje a escala individual, grupal o sistémica para transformar continuamente a la organización en una dirección que satisfaga cada vez más a las personas interesadas en ella. Stata (1989) define el aprendizaje organizativo como el principal proceso para que se produzcan innovaciones. El nivel de aprendizaje de los individuos y las organizaciones aprenden pueden llegar a convertirse en la única ventaja competitiva sostenible, especialmente en industrias intensivas en conocimientos. Para Garvin (1993) una organización que aprende es hábil en la creación, adquisición y transferencia de conocimiento y en la modificación de su comportamiento para reflejar nuevo conocimiento y visiones. Argyris y Schon (1978) describe el aprendizaje organizacional como un proceso de detección y corrección de errores. Sin embargo, Mayo y Lank (1994) una organización que aprende aprovecha toda la capacidad intelectual, el conocimiento y la experiencia disponible con el fin de evolucionar continuamente para beneficio de sus grupo de interés.

Considerando que el aprendizaje organizacional se fundamenta en el aprendizaje individual, es recomendable analizar como ocurre este proceso en cada individuo, condiciones para que ocurra, limitaciones y sus vinculaciones. En primer lugar que el aprendizaje individual es indispensable para la supervivencia y evolución de los organismos vivos, en el caso del hombre la psicología cognitiva estudia como el individuo capta los datos de su entorno, cómo le da sentido, cómo lo almacena y cómo lo usa para cambia el entorno.

Existen tres formas cómo el individuo llega a saber algo:

1. Por experiencia directa, mediante la percepción de datos sensoriales, tales como colores, sonidos, olor, dolor.
2. Por transmisión de información, a través de comunicación oral, informes, bases de datos, libros, medios audiovisuales, entre otros.
3. Por la reorganización de lo que ya sabemos en una nueva configuración, cuando se proponen nuevos conocimientos resultados de procesos exploratorios y deductivos.

El proceso de aprendizaje individual incluye aspectos psicológico y cognitivos, importante conocer para los efectos de comprender sus elementos característicos, entre ellos destacan:

- ✓ Interpretar y organizar datos: es una condición indispensable para el aprendizaje organizar los datos para luego interpretando. La mente humana crea estructuras semánticas de los datos percibidos del entorno, utilizando relaciones de comparación, identificación y categorización a objeto de darle sentido. Seguidamente, procede la fase de interpretación de esos datos, donde cada persona tiene su forma particular de comprender dicha información. Según Dixon et al (2000), cada individuo construye al mundo y para cada uno es diferente ese proceso de construcción. Esta particularidad en el proceso de interpretación del mundo obstaculiza la comunicación.
- ✓ Aprendizaje y Verdad
- ✓ Estructuras Semánticas
- ✓ Memoria de Trabajo

5. METODOS DE TRABAJO

El estudio realizado es de tipo exploratorio, la metodología utilizada fue, en primer lugar se realizo una revisión del estado del arte, luego se diseño el estudio, donde se desarrollo un instrumento para recopilar la información de campo, con veintisiete preguntas valoradas con una escala de evaluación tipo Licker del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Este instrumento fue aplicado a 30 consultores independientes ubicados en Ciudad Guayana. Finalmente, se proceso y analizo la información.

6. RESULTADOS

Con un total de 30 encuestas respondidas, el sector de los consultores independientes ubicados en Ciudad Guayana se caracteriza porque un 55% trabaja individualmente, 73% atiende sólo el mercado de Ciudad Guayana, un 49% tiene menos de 10 años ejerciendo la consultoría, un 68% son hombres y un 47% realiza consultoría en la Pequeña y Mediana empresa. Las áreas de consultoría se muestran en la figura N° 1, donde las mas desarrolladas son Calidad con un 33%, un 17% lo hace en Gerencia, un 13% en el área de Materiales.

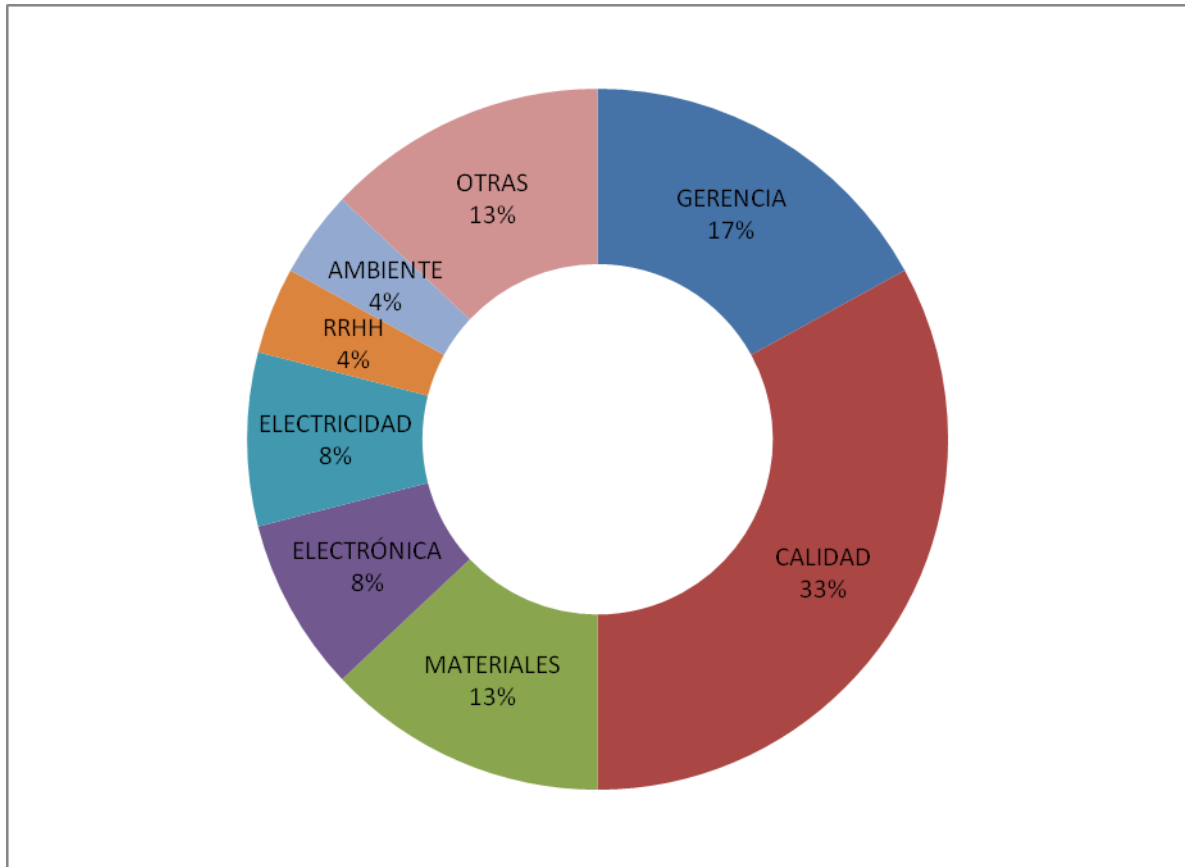


Figura 1. Áreas de conocimiento que trabajan los consultores independientes de Ciudad Guayana

En relación a la caracterización de la gestión de conocimiento, según información suministrada por los Consultores Independientes de Ciudad Guayana que se consultaron, mas del 80% de éstos desarrollan las funciones básicas de la gestión de conocimiento, a saber: Generan, Utilizan y Comunican el conocimiento. Donde un 90% se considera usuario del conocimiento que utiliza, un 86% manifestó ser generador del conocimiento necesario para desarrollar sus actividades. Por su parte, un 83% comunica a sus clientes el conocimiento adquirido y un 62% almacena los conocimientos generados en un sistema informático. De acuerdo con estos resultados, se puede afirmar que los Consultores Independientes de Ciudad Guayana, gestionan el conocimiento que utilizan para desarrollar su trabajo.

En cuanto al aprendizaje organizacional, más del 70% de los Consultores Independientes de Ciudad Guayana opinaron que sus procesos de aprendizaje son los responsables de las mejoras en la calidad de los servicios de consultoría que prestan. Un 72% opinan haber mejorado de forma incremental la calidad del servicio prestado, un 83% consideran los problemas técnicos resueltos como un reto de aprendizaje. Por su parte un 72% continuamente cuestiona su capacidad de aprendizaje y planifica su tiempo de aprendizaje. Finalmente,

un 93% de los Consultores de Ciudad Guayana cree haber mejorado la calidad de sus servicios gracias al aprendizaje permanente y un 100% afirmó que el servicio de consultoría es una fuente de aprendizaje permanente, ver Figura 3.

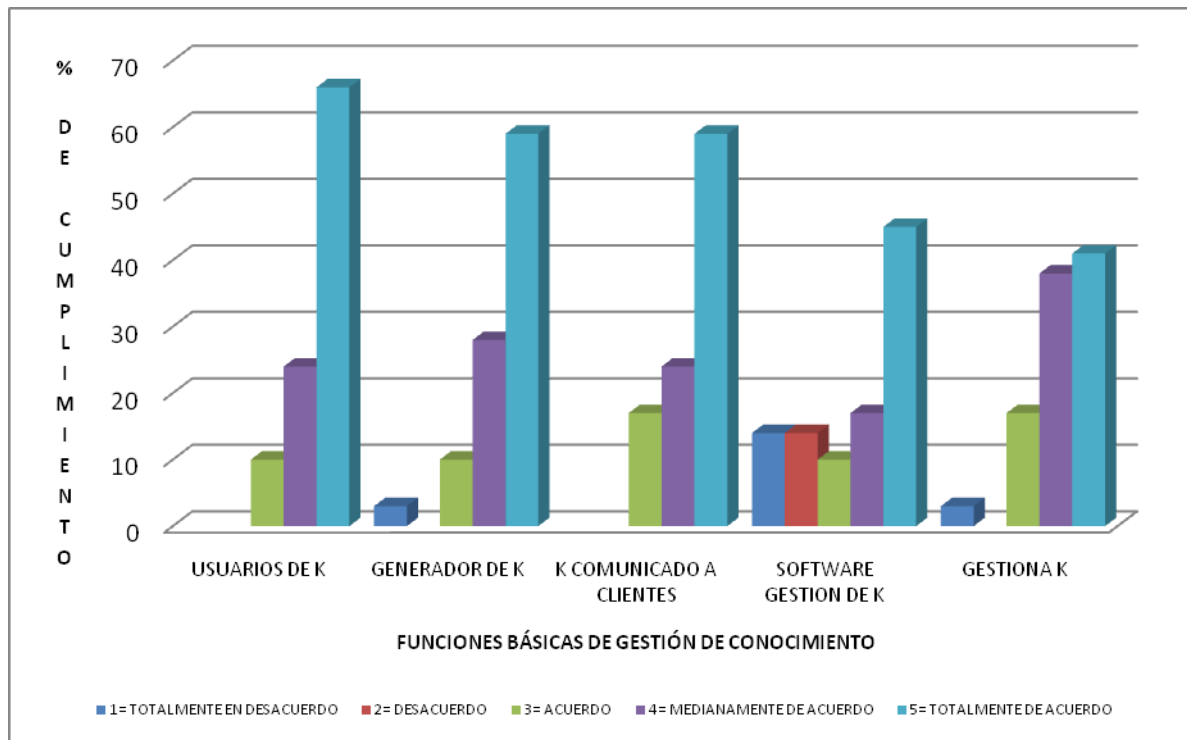


Figura 2. Perfil de la Gestión de conocimiento en Consultores Independientes de Ciudad Guayana

7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados anteriores, los Consultores Independientes de Ciudad Guayana, sus servicios se orientan a solucionar problemas técnicos y sus clientes coadyuvan a construir el conocimiento. Los aspectos más importantes para la gestión del conocimiento en su actividad son contar con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, TIC, y la participación de los clientes en el proceso de generación de conocimientos. El perfil de Consultores Independientes demuestra que el aprendizaje organizacional para un 55% es de carácter individual, un 28% no planifica intencionalmente el tiempo de aprendizaje y manifiestan que éste forma parte del proceso de consultoría. Un 72% manifestó que el aprendizaje individual le permite incorporar mejoras incrementales en su actividad y para un 95% el estilo de aprendizaje es pragmático.

Según los resultados generales de esta investigación, se puede afirmar que los Consultores Independientes de Ciudad Guayana gestionan el conocimiento necesario para desarrollan sus actividades, a su vez consideran el aprendizaje como fuente de mejora permanente de la calidad del servicio prestado, además el aprendizaje es el responsable del conocimiento que generan. La participación del cliente es el aspecto común que apoya el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento en los Consultores Independientes del estado Bolívar, Venezuela.

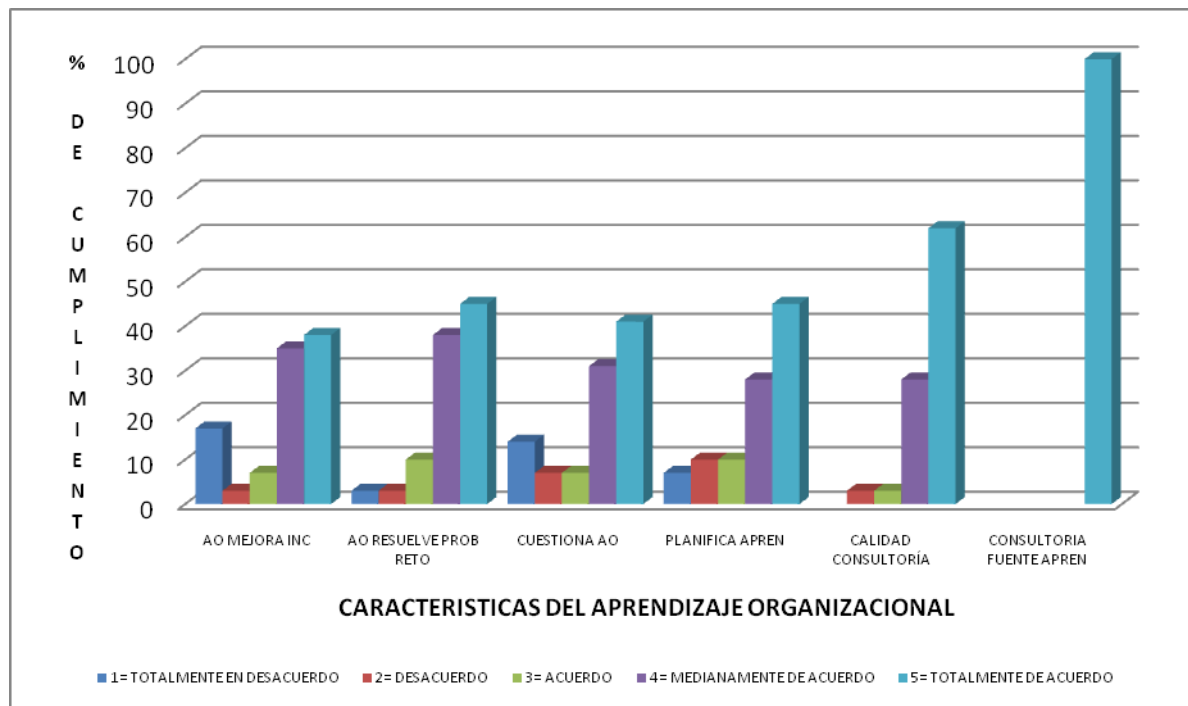


Figura 3. Perfil del Aprendizaje Organizacional de los Consultores Independientes de Ciudad Guayana

8. CONCLUSIONES

- Los resultados de este proyecto evidencian una vinculación directa en los procesos de gestión del conocimiento y el de aprendizaje individual en los consultores independientes del estado Bolívar, Venezuela, donde la participación del cliente es una variable común de ambos procesos.
- Según la muestra consultada, los consultores independientes gestionan el conocimiento necesario para prestar sus servicios. Más del 80% desarrollan las funciones básicas de la gestión del conocimiento.
- Para un 93%, el aprendizaje organizacional mejora la calidad de los servicios de consultoría.
- El perfil de la GC es definido por la participación de los clientes, el uso de las TIC's para el almacenamiento obtención de la información y en menor grado de importancia el compartir el conocimiento generado.
- En cuanto al aprendizaje organizacional es pragmático, continuo y está integrado al proceso de consultoría.
- De acuerdo con los resultados de esta investigación para los negocios intensivos en conocimientos, el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento son los responsables de las ventajas competitivas en este tipo de organizaciones.

REFERENCES

- Argyris, C y Schon, S. (1978). *“Organizational Learning: A Theory in Action Perspective”*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Dixon, N. (2000). *“El ciclo de aprendizaje organizativo”*, AENOR. Madrid.
- Garvin, D. (1993). *“Building a learning organization” Harvard Bussiness Review*, Julio-agosto, pp 78-9.

Huan, K; Lee, Y. y Wang, R. (2000). “*Calidad de la información y gestión del conocimiento,*” AENOR, Madrid.

Mayo, A y Lank, E (1994). “*The Power of Learning*”, Institute of personnel and development. Londres.

Miles, I., Kastrinos, N., Flanagan, K., Bilderbeek, R., den Hertog, P., Huntink, W., Bouman, M. (1995). *Knowledge-Intensive Business Services: Users, Carriers and Sources of Innovation*, European Innovation Monitoring System, Luxembourg, EIMS Publication No. 15.

Nonaka, I y Takeuchi, H. (1995). “*The Knowledge-Creating Company*”. Oxford University Press.

Rivero, S. (2002). “*La Gestión del Conocimiento, Un Modelo de Referencia*”. Socintec. Bizkala, España. 2002. 387pp.

Stata, R. (1989). “Organizational learning: the key to management innovation”. *Sloan Management Review*, Spring, 63-74.

Registro Nacional de Consultores. (2009). En www.sencamer.gob.ve. 23/01/09. 10:30pm.

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.