

Gestión del conocimiento aplicado a un Gestor Documental

Diego Marina Álvarez¹ Lourdes Sáiz Bárcena¹

¹ Área de Organización de Empresas. Escuela Politécnica Superior. Universidad de Burgos. C/ Francisco de Vitoria s/n, 09006Burgos. dmarina@gmail.com , lsaiz@ubu.es

Resumen

El Conocimiento se está convirtiendo en el recurso estratégico de primer orden en el nuevo entorno empresarial. En el contexto empresarial y de cualquier otro tipo, poco a poco se va alcanzando un consenso generalizado sobre la importancia de gestionar acertadamente el conocimiento que poseen sus participantes o grupos de trabajo, porque en esta gestión residen las fuentes de ventaja competitiva y, en consecuencia, se convierte en el capital más rentable y lucrativo para la organización. Para que esta gestión del conocimiento sea una realidad es imprescindible desarrollar sistemas y tecnologías que permitan avanzar desde la mera gestión de la información, la mayor parte en forma de documentos, a una auténtica gestión de los conocimientos, que incluye su adquisición, compartición, transferencia y actualización permanente para tomar las decisiones más acertadas y en momento más adecuado. Así pues, el objetivo de este trabajo es establecer las bases para el diseño de una aplicación útil, de fácil manejo y accesible para cualquier empresa, que permita gestionar algunos de los aspectos más relevantes del conocimiento estratégico, en concreto su capitalización y compartición. Para ello se detallan, entre otros aspectos, los módulos en los que se ha estructurado, los requisitos de información, funcionales y técnicos del sistema y los tipos de actores que intervienen en el sistema, vinculando estas cuestiones con los objetivos de conocimiento a los que están asociados.

Palabras clave: gestión documental, gestión del conocimiento, ventajas competitivas

1. Introducción

Desde hace varios años la Gestión de Conocimiento está siendo un tema que preocupa a muchas empresas. El conocimiento está relegando a un segundo plano otros elementos considerados hasta ahora como prioritarios. Si antes la riqueza empresarial se encontraba principalmente en la explotación de los bienes físicos y financieros, ahora está disminuyendo su importancia frente al aprovechamiento del conocimiento y el desarrollo de la tecnología.

Las empresas se mueven en un entorno global, que se caracteriza, entre otros elementos, por un cambio constante y por el espectacular desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. De este modo, las empresas son cada vez más conscientes de su necesidad de aprender a adaptarse a esos cambios, e incluso adelantarse e intentar preverlos. Éste es un elemento clave, aprender, por que al fin y al cabo la generación, comunicación y aplicación del conocimiento forman parte de un proceso de aprendizaje, tanto individual como de las organizaciones.

Por tanto, a continuación se expondrá el concepto de gestión del conocimiento así como sus características, ventajas y dificultades, para después pasar a describir cómo se puede

implantar un sistema de gestión del mismo a partir de una base de datos documental y qué repercusiones puede tener para la organización.

2. Las Ventajas Competitivas a través de la Gestión del Conocimiento

El proceso de transformación en las empresas está promovido por la constatación de que la capacidad de las mismas para crear valor ya no depende exclusivamente de sus activos financieros y de producción, sino que interviene cada vez con más relevancia la gestión del conocimiento, que es una fuente primordial para la creación de renta y riqueza, pues genera ventajas sostenibles y difíciles de imitar por la competencia. Alinear esta ventaja con la estrategia empresarial conduce a asegurar un incremento de valor para la empresa.

Particularizando en los sistemas de información para mejorar la gestión del conocimiento, debemos apuntar que no se trata de una única tecnología, sino de un conjunto de técnicas que deben servir para capturar, indexar, canalizar, clasificar y recuperar el conocimiento, combinadas con metodologías expresamente pensadas y diseñadas para lograr los objetivos de la gestión del conocimiento, tales como la adquisición, creación, compartición o actualización del conocimiento necesario para la persona o grupos de trabajo en la empresa (Sáiz, L.,2002). Por ello es deseable que el sistema a través del cual se intente gestionar el conocimiento proporcione utilidades como las siguientes:

- Capturar/Utilizar el conocimiento interno de la organización
- Disponer del conocimiento necesario en el momento preciso
- Ahorrar tiempo en la búsqueda de soluciones
- Distribuir el conocimiento en función de necesidades
- Reutilizar y aprovechar el conocimiento de los empleados
- Identificar a personas expertas
- Reducir la curva de aprendizaje
- Decidir correctamente a la primera todas las veces
- Incrementar la eficacia y calidad

Pero no todo es tan sencillo como parece a la hora de implantar un sistema que gestione el conocimiento adecuadamente, existen varios motivos o barreras que con bastante frecuencia se oponen al desarrollo de la gestión del conocimiento en la organización, (Diputación Foral de Bizkaia, Departamento de promoción económica: “*Documento sobre gestión del conocimiento*”,2003), entre las más frecuentes podemos enumerar las siguientes:

- Nadie se quiere hacer responsable
- Los usuarios a veces no saben dónde poner su conocimiento
- No hay un medio para comunicarlo
- No se sabe a quién decírselo
- Requiere un esfuerzo que a veces los empleados no están dispuestos a realizar
- Inseguridad de que lo que se hace se hace bien
- No hay suficientes incentivos
- No se sabe dónde encontrarlo
- No existe un fácil acceso

3. Objetivos del cambio hacia un Sistema de Gestión del Conocimiento

En este trabajo se establecen las bases para el desarrollo de una herramienta que sirva para gestionar algunos de los aspectos del conocimiento estratégico de la empresa, intentando

avanzar desde los sistemas encaminados simplemente a procesar grandes cantidades de información y difundirla entre los directivos a otros centrados en proporcionar el conocimiento necesario para una eficiente toma de decisiones, a todos los niveles, así como todo el conocimiento crítico y actualizado en tiempo real.

En consecuencia, el objetivo básico de esta herramienta es el diseño de una aplicación que permita una adecuada, rápida y fácil compartición del conocimiento que poseen los trabajadores de la empresa, partiendo de un gestor documental ya existente. Para ello, un primer paso consiste en almacenar el conocimiento en una base de datos accesible desde los distintos equipos de todos los departamentos de la empresa y según los permisos de cada usuario, para después permitir su actualización permanente y finalmente su utilización y aprovechamiento por todos los implicados. Se pretende, igualmente, que el sistema sea robusto, útil y de fácil manejo para cualquier empresa, por lo que se ha estructurado a modo de módulos o elementos según los objetivos de conocimiento.

El punto de partida es llevar un registro de los conocimientos que son críticos, tanto si se dispone de ellos, como si no, para, en ambos casos, adecuar las decisiones correspondientes.

Mediante este registro de conocimientos críticos se elabora un inventario de conocimientos extraídos de los procesos del sistema. Estos procesos son los siguientes:

- La gestión del personal: Para el alta, validación, modificación, consultas y baja de los empleados. De este proceso salen todos los conocimientos que el empleado refleja en su currículum (títulos, cursos, proyectos, etc.).
- Inventario de conocimientos: Al introducir un documento en el gestor documental, el sistema busca dentro del documento y su ficha (título, descripción, etc) cualquier conocimiento crítico y lo añade al inventario de conocimientos.
- Valoración del conocimiento: Todas las personas que accedan a algún documento podrán manifestar su valoración al mismo, para que la compartición sea más rápida y eficiente, puesto que posteriores usuarios tomarán como referencia los documentos mejor valorados. Cada usuario tendrá asignado un nivel asociado a un determinado conocimiento, teniendo en cuenta el número de documentos que haya aportado así como sus valoraciones e información relativa a sus títulos, cursos, proyectos en los que ha estado involucrado, etc.
- Búsqueda de conocimientos: Se centra en buscar por medio de los términos o expresiones que el usuario considere más relevantes. La búsqueda de conocimientos se puede realizar concretando si se desea buscar usuarios que posean dicho conocimiento o documentos. Si la búsqueda no ofrece resultados el usuario puede dejar constancia de que desea estar informado cuando nuevos conocimientos que concuerden con la búsqueda sean incorporados al inventario, recibiendo notificaciones en la página de bienvenida.
- Incorporación del correo electrónico: El conocimiento que se recibe por medio de mails y documentos adjuntos, se considera una fuente valiosa de conocimiento y, sobre todo, relacionada con el entorno general y competitivo en el que actúa la empresa. Por lo tanto, el objetivo es organizar e integrar este conocimiento en las bases de la empresa. Mediante la aplicación se podrá acceder al servidor de correo electrónico e incorporar los mensajes y documentos adjuntos a la aplicación introduciendo los conocimientos asociados en el inventario de forma automática.
- Carga masiva de documentos: A la hora de incorporar la aplicación en una empresa es de suma importancia la facilidad con la que se puedan introducir los documentos, que ya existen, en el gestor documental. De este modo el usuario podrá seleccionar un

directorio y automáticamente se incorporarán todos los documentos y carpetas que contenga dicho directorio en el gestor documental así como los conocimientos asociados en el inventario.

- Estadísticas, Consultas y Resultados: Para hacer estadísticas y realizar los informes que sean necesarios respecto a qué personas contribuyen a la compartición del conocimiento, qué usuarios, han aportado más documentos, en qué conocimientos es más rica la empresa, en cuales es más pobre, qué conocimientos no tiene, cuáles son los más solicitados por los usuarios, etc. Se permite la posibilidad de crear encuestas para conocer cierta información por parte de los empleados, así como su consulta ofreciendo un gráfico estadístico. Todo ello aporta conocimiento auténtico y objetivo para las decisiones de la empresa.

4. Diseño del sistema partiendo de un Gestor Documental

Partiendo de un gestor documental ya existente a continuación se exponen las utilidades asociadas al sistema y su afinidad al objetivo pretendido con la gestión del conocimiento.

4.1 ¿Qué contiene la base de datos documental?

Las características de que consta el gestor documental antes de su evolución hacia la gestión del conocimiento son:

- Base de datos: sistema de entrada-salida de los datos y documentos que conforman el conocimiento de la empresa.
- Control de acceso: autorizaciones de acceso a la información por los usuarios.
- Servicio de difusión selectiva de información, facilitando la personalización de contenidos y evitando la sobrecarga de información.
- Capacidades de búsquedas simples.
- Capacidades multimedia, que permiten la entrada-salida de documentos con formato multimedia.

4.2 ¿En qué se ha mejorado?

Teniendo en cuenta los requisitos que deben cumplir los sistemas para gestionar adecuadamente el conocimiento los aspectos más relevantes donde ha evolucionado el sistema son los que se listan a continuación:

- Base de datos: El funcionamiento se ha mantenido, pero ha sido necesario actualizar la información que se almacenaba, añadiendo multitud de conceptos a través de los que se pueden hacer clasificaciones.
- Servicio de alertas: Se ha pasado de un sistema de difusión de información a otro capaz de utilizar tecnología push que distribuya la información con base en unos criterios de selección o preferencias del usuario.
- Aprendizaje: Para estructurar y presentar la información de modo que posibilite la autoformación y el aprendizaje.
- Gestión de información/contenidos: Que permite integrar documentos en distintos formatos, bajo una misma plataforma y dispone de capacidades de almacenamiento y modificación de documentos.
- Capacidades de WorkFlow: Que establece los recorridos de los documentos e información para revisiones, aprobaciones y notas de documentos.

- Capacidades de búsquedas simples o avanzadas y la posibilidad de utilizar los operadores YES/NO.
- Integración con Internet y la tecnología web: Tanto en la entrada de la información como en la salida.

4.3 Consideraciones de diseño en función del uso del sistema

En el uso de la herramienta se pueden apreciar características comunes en torno a unos usuarios, y otras diferenciadoras respecto al uso, por ello, en su desarrollo se ha tenido en cuenta que la información que utilice cada empleado sea la más adecuada a fin del mejor desempeño de su trabajo. Esas distintas cualidades permiten clasificar a los usuarios en torno a los siguientes tipos:

- Empleado de Recursos Humanos: Representa a las personas que utilizan la aplicación para gestionar el personal de la organización: dar de alta a nuevos empleados, seleccionar a los mejores, dar de baja a otros, consultar o modificar datos relativos a un empleado, etc.
- Empleado Creador: Son los trabajadores de la empresa que acceden a la aplicación para usarla como herramienta habitual de trabajo.
- Empleado Publicador: Se trataría de las personas que, al igual que las anteriores, utilizan la herramienta habitualmente, pero que tienen la posibilidad de ver algunos datos de otros empleados para tomar decisiones y seleccionar los que consideren más adecuados para futuras asignaciones de tareas o funciones.
- Empleado Administrador: Es el responsable de las tareas concernientes al funcionamiento global de la herramienta en el contexto de la empresa, tales como la gestión de accesos, la realización de cambios o la configuración de los servicios.

4.4 Consideraciones de diseño en función de las necesidades de información

Parece evidente que ante las modificaciones necesarias para el desarrollo del sistema gestor documental es necesario adaptar la base de datos anterior, de modo que se registre mayor cantidad de información relevante y apropiada a las necesidades. Por tanto se registrará información como la que se enumera a continuación:

- Datos del empleado: De carácter personal, que pueden aparecer en su currículum, sobre gustos y preferencias, documentos en los que ha participado como creador o publicador, proyectos en los que ha intervenido, etc.
- Datos de los documentos: De carácter estadístico, como número de consultas, visitas, el tipo de usuarios que acceden, las valoraciones recibidas u otros documentos relacionados.
- Datos del inventario del conocimiento: De carácter empresarial, a modo de repositorio sobre los conocimientos críticos que la empresa necesita, en su calidad de disponibles o ausentes.
- Datos del buscador: Para lograr una cómoda y, en lo posible, fácil adaptación de la aplicación al sistema existente, mediante una carga masiva de los documentos, a la vez que un inventariado automático que catalogue, primero, dichos documentos y, más adelante, posibilite perfeccionar o refinar los conocimientos recogidos. Una forma de saber los conocimientos que la empresa dispone o carece es almacenar los términos buscados y el número de resultados devueltos. De esta manera, se puede llevar un control que permita facilitar los conocimientos más requeridos por el usuario, además, si un conocimiento no ha sido encontrado, el sistema puede notificarlo cuando esté disponible en el inventario.

4.5 Necesidades funcionales

Entre las necesidades funcionales, cabe destacar:

- Gestión de los documentos, mediante la consulta, creación e, incluso, borrado de los mismos.
- Consulta del manual de procedimiento del puesto que van a desempeñar.
- Creación de documentos, que serán supervisados por el publicador. Una vez revisado por éste puede publicarlo o bien enviar aviso al creador para que haga las correcciones necesarias.
- Búsqueda de conocimientos en el inventario y en el caso de no obtener resultados positivos, la herramienta envía un aviso cuando el conocimiento esté disponible.
- Modificación y actualización de los datos personales, por la variación que pueden sufrir a lo largo de la estancia del empleado en la empresa.
- Consulta de los datos de documentos, de datos personales, de otros usuarios.
- Consulta de la evolución de los documentos a través de las estadísticas (porcentaje de consultas, aportaciones, valoraciones, etc.)
- Gestión de accesos, configuración de los servidores, actualización de la aplicación informática o la migración a otros sistemas. Estas funciones solo estarán disponibles para el administrador.

5. Conclusiones

La realización de este proyecto supuso un reto, ya que se parte de una aplicación existente, lo cual implica aprender las técnicas, herramientas y metodologías usadas.

Ha sido un trabajo pionero, en tanto no consta de implementaciones de sistemas similares, por lo tanto no se ha tomado ninguna herramienta como referencia a la hora de gestionar el conocimiento, lo que supuso un coste adicional.

El resultado final es un producto software que tiene una gran utilidad para cualquier empresa que necesite de la gestión del conocimiento (en realidad cualquier empresa debe considerar el conocimiento como activo y principal fuente de ingresos). La aplicación tiene multitud de utilidades que las empresas de hoy en día requieren, como son la compartición de documentos, gestión de usuarios (lo cual implica la ampliación con los datos del currículo), búsqueda de usuarios o documentos por conocimientos, incorporación del correo electrónico, así como otras funciones demandadas por las organizaciones.

Referencias

- Davenport, T.H., Prusak, L. (1998): *Working Knowledge*. Harvard Business School Press.
- Grant, R.M. (1991): "The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation", *California Management Review*, 33, 114-135.
- Purvis, R.L., Sambamurthy, V., Zmud, R.W. (2001): "*The assimilation of knowledge platforms in organizations: An empirical investigation*", *Organization Science*, 12, 117-135.
- Sáiz, L., Manzanedo, M.A. (2003): "*Claves para la implantación con éxito de la gestión del conocimiento*". *Boletín de Estudios Económicos*, 180, 465-480.
- Spender, J.C. (1996): "*Making knowledge: The basis of a dynamic theory of the firm*", *Strategic Management Journal*, 17, 45-62.
- Diputación Foral de Bizkaia, Departamento de promoción económica: "*Documento sobre gestión del conocimiento*". 2003. Editorial Zaintek.