

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA REALIDAD COMPLEJA DE LA GERENCIA PROSPECTIVA

Autora: Karelbys Y. Castillo M.
karelbyscastillo@gmail.com

PALABRAS CLAVE

Gestión del conocimiento, realidad compleja, gerencia prospectiva

RESUMEN

El devenir de las investigaciones, junto a las posibilidades de abordar el futuro como factor pronosticable, puede hacer posible la implementación de estudios prospectivos, utilizando un constructo innovador como es la gestión del conocimiento en la realidad compleja del mundo de la gerencia, haciendo necesario ahondar en eventos futuros. El propósito de este artículo en la modalidad de ensayo es reflexionar sobre la gestión del conocimiento en la realidad compleja de la gerencia prospectiva. Se hizo un abordaje interpretativo tomando como base la revisión de los contextos teóricos documentales expuestos por Kerschberg (2000) sobre la gestión de conocimientos; Barrera (2005), sobre la prospectiva como una técnica gerencial; y Murillo (2009), que expone las nuevas formas de organización del trabajo; entre otros. Como reflexión conclusiva se asume los avances tecnocientífico-sociales como trascendental en la gestión del conocimiento para el logro de objetivos organizacionales; de esta manera, el desarrollo de la gerencia prospectiva, brinda una visión de futuro en las dimensiones técnicas, administrativas, culturales, entre otras, que apoyadas en la gestión de la gerencia, despliega el capital intelectual como una estrategia de innovación tecnológica; tomando en cuenta la realidad compleja de las organizaciones para poder construir escenarios futuros, desde la integración y el conocimiento, constituyendo un enorme reto para la gerencia comprender la naturaleza fundamental de sus complejidades como organización para poder abordar los distintos escenarios que involucren el futuro de la gerencia.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN COMPLEX REALITY OF MANAGEMENT PROSPECTIVE

Author: Karelbys Y. Castillo M.
karelbyscastillo@gmail.com

KEYWORDS

Knowledge management, complex reality, prospective management

ABSTRATC

The future of research, with the potential to address the future as predictable factor, can make possible the implementation of prospective studies using an innovative construct as is knowledge management in the complex reality of the world of management, making it necessary to delve in future events. The purpose of this article in the test mode is to reflect on knowledge management in the complex reality of the prospective management. an interpretative approach based on the review of the theoretical context documentaries presented by Kerschberg (2000) on knowledge management was made; Barrera (2005) on foresight as a management technique; and Murillo (2009) which sets out new forms of work organization; among others. As a reflection concluding the techno-scientific and social progress as transcendental in knowledge management to achieve organizational objectives assumed; thus, the development of prospective management, provides a vision in technical, administrative, cultural dimensions, among others, supported in managing management, intellectual capital deployed as a strategy of technological innovation; taking into account the complex reality of the organizations to build future scenarios, from integration and knowledge, a huge challenge for management to understand the fundamental nature of its complexities as an organization to address various scenarios involving the future of the management.

INTRODUCCIÓN

La evolución del mundo gerencial se ha visto impactada por los cambios técnicos, científicos y sociales, generados por la globalización de las economías en donde tienen lugar todos los espacios geohumanos mundiales. Es así como la competitividad empresarial, está signada por una realidad organizacional compleja dinámica e incierta dando lugar al auge del conocimiento como factor decisivo para el éxito de la gerencia contemporánea.

Los entornos gerenciales contemporáneos, están caracterizados por la velocidad en la que se producen los negocios, la facilidad de acceso de la información, la aparición de nuevos productos, tecnologías, servicios, economías globales, competidores emergentes, entre otras representaciones, haciendo obsoletos a los procedimientos tradicionales. Al hacerse los entornos organizacionales más complejos, admite otros riesgos en la toma de decisiones

empresariales, llevando a la búsqueda de ventajas competitivas basadas en conocimientos que promuevan la creatividad e innovación de una visión de futuro más segura, práctica y ventajosa.

Si se considera que vivimos en la sociedad del conocimiento, el éxito empresarial dependerá del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), de ahí que los procesos productivos han avanzado en la búsqueda de ámbitos más competitivos en la imperiosa necesidad de dar mayor importancia al activo más valioso de las organizaciones contemporáneas; su talento humano, permitiendo gestionar los saberes a fin de incrementar el capital intelectual colectivo, lo cual se traduce en innovación y por ende en competitividad desde la gerencia prospectiva.

Partiendo de estas consideraciones, el propósito de este ensayo es reflexionar sobre la gestión del conocimiento en la realidad compleja de la gerencia prospectiva, como un activo organizacional

intangible que una organización utiliza para crear valor agregado en los procesos empresariales.

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

El éxito en las organizaciones contemporáneas, exige un mayor crecimiento tomando en consideración la complejidad en su funcionamiento, lo cual hace que se incremente el talento humano que labora en la misma; de ahí, toma gran importancia la gestión estratégica para potenciar las capacidades y el desempeño de la fuerza laboral, con los objetivos de lograr el posicionamiento y la continuidad en las actividades productivas en los ámbitos de los conocimientos pertinentes a los entornos empresariales para responder a las demandas de una sociedad cada día más globalizada.

La gestión del conocimiento es un intangible clave en la globalización; de ahí la importancia de generar prácticas en red con el conocimiento y, son definitivas para expandir su poder para alcanzar importantes metas económicas, y empresariales

atendiendo a los diferentes puntos de encuentros previos propiciados por sociedades que han cimentado nuevos paradigmas tecnogerenciales acompañando sus visiones de futuro con sólidas y sostenidas estructuras estratégicas enfocadas en la construcción de valor a través de los sistemas socialmente compartidos.

En esta orientación Kerschberg (2000) sostiene que la gestión del conocimiento “es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en un área específica de interés” (p.63). Es por ello, que la gerencia ha venido enfocándose en darle importancia a la gestión del conocimiento de sus colaboradores desde una perspectiva del ser, y en la actualidad representa un desafío para gestionar ese conocimiento adquirido, que ampliará los horizontes en las aspiraciones de la humanidad.

Así las organizaciones del futuro dependerán de la capacidad cerebral, es por ello que a partir de escenarios futuros la gerencia prospectiva deberá tener las herramientas

procedimentales para gestionarlo con el fin del progreso sostenible, así como sustentable en los contextos complejos y cambiantes con los que deben convivir las nuevas generaciones empresariales.

En el mismo orden Murillo (2009), establece que las nuevas formas de organización del trabajo y la generación desde un nuevo conocimiento aplicado a los servicios y productos del sistema financiero mundial, han transformado las organizaciones. Por esta razón, los desarrollos tecnológicos han generado grandes procesos de innovación en las prácticas administrativas tanto al interior de las instituciones como en las relaciones con los usuarios de los servicios mundiales.

Asimismo, Murillo (ob. cit.), también expone que la gestión del conocimiento en los procesos de transformación, internacionalización y nuevas tecnologías, genera oportunidades para la consolidación e integración tanto del sector financiero como de los otros sectores de la economía. Es así como las

organizaciones deben concurrir a paradigmas administrativos alternativos que sirvan como alianzas estratégicas, que permitan el análisis de las nuevas realidades emergentes.

De igual forma Santillan (2010), explica que la gestión del conocimiento es más una aplicación pragmática y reflexiva de cualquier concepto o definición, debido a que supone el traslado a un plano de análisis que identifica los procesos que agregan valor, lo cual podría entenderse como el aporte a los sistemas de gestión inteligente para aprender con base en experiencias propias y ajenas a la organización.

En consideración a las acciones para una efectiva gestión del conocimiento más eficientes, Medina, Morales, Pérez y García (2012, p.75), hacen referencia a la importancia de desarrollar estructuras que orienten al talento humano a disponer de todo su potencial de conocimientos en la organización. En ese sentido, advierten que se deba crear y desplegar una estrategia que integre las acciones de (a) entender necesidades y oportunidades del

conocimiento; (b) construir conocimientos relevantes para la organización; (c) organizar y distribuir el conocimiento de la organización; (e) crear condiciones para la aplicación del conocimiento y (f) explotar el conocimiento.

En este sentido, es primordial la actualización, capacitación y adiestramiento del recurso humano, así como también, la adecuada gestión del conocimiento en las organizaciones, a fin de generar innovación y agregar valor a la acción gerencial que permita su implementación tomando en una buena labor el uso de la información y la comunicación en una sociedad globalizada.

Al mismo tiempo, KM Consultores (2000), afirman que la gerencia del conocimiento contribuye a aumentar la capacidad competitiva de la organización, para lograr una actividad de innovación sostenida, que aumenta su eficiencia, poniendo más énfasis en el factor humano que en lo material. Señalan además que se debe promover una cultura organizacional que pase de la noción

del atesoramiento del conocimiento, como factor de poder, y entienda los beneficios de compartir los mismos en cooperación interinstitucional, generando el valor agregado desde distintas inteligencias gerenciales.

Los nuevos paradigmas gerenciales que han venido surgiendo, se han introducido en la realidad compleja, debido a los innumerables desafíos que le exigen actualizarse y estar a la vanguardia con los avances tecnológicos, científicos y productivos, que le van a permitir obtener los conocimientos necesarios para alcanzar sus metas y cumplir con sus responsabilidades diarias; en el entendido que cada gerente vive una realidad compleja, pues cada trabajador tiene formas de pensar distintas; en la organización existen también mundos paralelos, en donde se hace presente la incertidumbre y el caos.

En tal sentido, las organizaciones empresariales tienen interés en poner en práctica los conocimientos de las diferentes herramientas gerenciales innovadoras, que le permita a sus

miembros cumplir eficientemente sus labores, así como también mejorar las relaciones de trabajo, los niveles de excelencia, la calidad laboral, el conocimiento sensible e intelectual para innovar y actualizar ese conocimiento y que pueda estar al servicio tanto de las organizaciones como del propio personal, partiendo de escenarios futuros, intentando aproximarse a una realidad que no puede conocerse del todo, solo acercarse a ella, y aprovechar su constante evolución. Debe reconocerse que la gerencia eficaz no se rige por modelos únicos y cerrados, sino por sistemas abiertos, es por ese constante cambio que se deben realizar distintos tipos de escenarios prospectivos, que servirán de base para hacer que la gestión del conocimiento tome un papel fundamental dentro de algo tan difícil como es la complejidad de las organizaciones.

Si se toma en cuenta la complejidad de los entornos organizacionales, significa escudriñar el futuro, encargo difícil para cualquiera, pero basados en técnicas

y metodologías científicas propias de la prospectiva, las cuales permiten hacer proyecciones de tendencias, ensayando una visión de futuro. En relación a ello Sanjuan (2007) señala que “la ciencia de la complejidad es una disciplina que suministra nuevas perspectivas, evoluciona y se adapta, representa un reto y una revolución intelectual” (p.22). Es decir, ameritan de la efectiva capacidad de seleccionar los recursos tecnológicos sobre la base de una comprensión integrada, del potencial, de las demandas del mercado y de los aportes de la gerencia prospectiva estratégica para proyectar el futuro desde un presente signado por una realidad compleja y dinámica.

Tal es el caso, las oportunidades empresariales derivan de los beneficios de contenidos, generados cuando la organización aprovecha la información y el conocimiento disponible, tanto dentro como fuera de la empresa para mejorar los resultados de los individuos, así como de los grupos al momento de tomar decisiones y emprender acciones apoyando el fortalecimiento de las

destrezas individuales y colectivas para aplicar conocimiento, puede aumentar el valor agregado reduciendo los costos, generando mayor competitividad organizacional en el aprovechamiento de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) .

Al respecto, según Benavides y Quintana (2003), las TIC constituyen un sistema de apoyo a la gestión del conocimiento, pero no representan por sí mismas, un instrumento de cambio y avance en el ámbito de las decisiones que pueda sustituir los elementos relacionados con la información y el conocimiento, los cuales pueden ser tácitos y explícitos, por esta razón deben ser reexaminados y renovados continuamente.

Para Applegate, Austin y Mcfarlan (2004) la información y el conocimiento, se han convertido en un activo económico principal, frecuentemente intercambiado de acuerdo con, o incluso en lugar de, los bienes tangibles y los servicios. Por lo cual, la gestión de conocimiento en la realidad compleja de la gerencia

prospectiva requiere el uso de las TIC, como una herramienta flexible y de alto rendimiento, razón por la cual todas las organizaciones se orientan en los beneficios que otorgan a las nuevas oportunidades empresariales.

De igual manera, las oportunidades empresariales requiere que los gerentes sean más eficaces y competitivos para atender las demandas de los ambientes laborales complejos, debido a la dinámica incierta que implica dirigir el talento humano, en procura de lograr los objetivos organizacionales desde una visión de calidad en los productos y servicios en términos de alcanzar la efectividad organizacional desde una adecuación de su gestión de conocimientos.

Precisamente, la gestión del conocimiento como nuevo paradigma gerencial, se fundamenta en la visión de futuro, conocido como prospectiva, que se deriva del latín Prospisere, y que significa mirar adelante, a lo lejos. Es comúnmente usada por planificadores, quienes acostumbran a planificar en perspectiva, es decir, comenzar desde el presente para

posteriormente delinear acciones hacia el futuro.

Según Barrera (2005), “la prospectiva es una técnica que se desprende de la investigación científica, social e histórica y se aplica en política, economía, la prospección de reservas minerales, la astronáutica, la cibernética, y en general, en toda disciplina” (p. 26). En esta idea, proporciona una vía para planificar la gestión del conocimiento, que no solo ayuda al gerente a ubicarse en los resultados que quiere obtener, sino que le permite prever de manera más precisa, los detalles necesarios para lograr sus objetivos. Para Izunsa (2001), la prospectiva tecnológica intenta monitorear hacia donde se orientan las tecnologías que más convienen a un país a mediano o largo plazo; a fin, de coordinar esfuerzos para prever los recursos, adquirirlas y desarrollarlas.

La prospectiva estratégica, en su conceptualización está relacionada con los escenarios dinámicos, complejos e inciertos de la realidad gerencial contemporánea. Desde esta consideración, Godet (2007) señala que “la prospectiva, sea cual sea, constituye una anticipación (preactiva y proactiva) para iluminar las acciones

presentes con la luz de los futuros posibles y deseables” (p. 6). Es decir, que las actuaciones cotidianas de los gerentes se realizan en escenarios sociales que abordan niveles micro, meso y macro frente a un determinado fenómeno y de la asertividad decisoria que se anticipa a las situaciones problemáticas con sus respectivas soluciones, dependerá el éxito o fracaso de la organización desde una gestión de conocimientos predictiva.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, en el área de la gestión de conocimiento de una gerencia prospectiva, el saber adquirido crea escenarios futuros partiendo de la realidad compleja de la relación entre el talento humano y la organización. Su fin último, es la productividad industrial, tecnológica o de cualquier área del conocimiento. Permite desarrollar un proceso sistemático para evaluar aquellos conocimientos, tanto científicos como tecnológicos que pueden tener alto impacto en la competitividad industrial, la creación de riqueza,

calidad de vida y desarrollo de las economías de manera sustentable.

CONCLUSIONES

Actualmente, en el mundo empresarial se vive un proceso de cambio apresurado y de competencia global, con una economía cada vez más liberal, contexto en el cual se hace inevitable un cambio total de dirección en la gestión de las organizaciones. Por lo que en esta etapa de cambios, no se concibe la existencia de organizaciones sin una gestión de conocimientos que procure el logro de los objetivos empresariales, despejar incertidumbres e influir en el desarrollo tecnológico.

La prospectiva presenta tentativas sistemáticas para observar a largo plazo el futuro de la ciencia, la tecnología, la economía, la sociedad, y tiene una dimensión técnica y cultural apoyada en el capital intelectual como principal elemento de desarrollo intangible del valor agregado a las organizaciones desde una estrategia innovadora. En

consecuencia, el uso de la gerencia prospectiva ha de considerarse desde una perspectiva capaz de soportar el desarrollo permanente, la razón de ser y pertinencia de las organizaciones ante la sociedad; por ello, es necesario iniciar un proceso de identificación de técnicas fundamentadas en el análisis de escenarios futuros con la participación del talento humano empresarial, desde una gestión del conocimiento que permita la interacción e integración de la competitividad empresarial que permita desplegar una gerencia prospectiva con características tecno-administrativa-humana.

Finalmente, es importante destacar que estos escenarios deben observarse desde la realidad compleja de las organizaciones, pues con el solo hecho de ser organización irrumpe en situaciones complejas, esto debido a que la ciencia de la complejidad tiene que ver con la interacción de las disciplinas científicas y el desarrollo organizacional de la gerencia en la postmodernidad, lo que permitirá ser

más asertivo en el futuro, propiciando el reto al intentar conocer la naturaleza fundamental de la gestión del conocimiento y sus complejidades para asumir una visión de futuro que satisfaga los requerimientos de una sociedad en la cual sus organizaciones se mueven dentro de una dinámica de permanente evolución de los avances de la tecnología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Applegate, L., Austin, R., y Mcfarlan, W. (2004). **Estrategia y Gestión de la Información Corporativa: Los Retos de una Gestión en una Economía en Red**. España: McGrawHill.
- Barrera, M. (2005) **Planificación Prospectiva y Holística**. 4ta Edición. Caracas. Venezuela.
- Benavides, C., y Quintana, C. (2003). **Gestión del Conocimiento y Calidad Total**. España: Ediciones Díaz Santos.
- Godet, M. (2007). **Prospectiva Estratégica: Problemas y Métodos**. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.prospektiker.es/prospectiva/cajaherramientas-2007.pdf> [Consulta: 2016, marzo 9]
- Izunza, V. (2001). **Planeación Prospectiva**. Revista Espacio. Instituto Tecnológico de Hermosillo. N° 6. México. D.F.
- Kerschberg, L. (2000) **Knowledge Management: Managing Knowledge Resources for the Intelligent Enterprise**, XXIII Taller de Ingeniería de Sistemas. Chile.
- KM consultores (2000). **Gestión del Conocimiento**. Buenos Aires: Prentice Hall.
- Medina, D., Morales, N., Pérez, E., y García, R. (2012). **Gestión del Conocimiento en Grupos de Investigación en Ciencias Sociales. Caso Universidad Juárez Autónoma de Tabasco**. México.
- Murillo, G. (2009). **Conocimiento e Innovación en los Procesos de Transformación Organizacional: el Caso de las Organizaciones Bancarias en Colombia**. [Documento en Línea] Disponible: http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/313 . [Consulta: 2016, Febrero 18].
- Sanjuán, M. (2007). **La Complejidad en la Ciencia**. Grupo de Dinámica No Lineal y Teoría del Caos. [Documento en Línea] Disponible: <http://www.arbor.revistas.Csic.es/index.php/arbor/article/viewFile/151/151>. [Consulta: 2016, Agosto 18].

Santillan, M. (2010). **Gestión del Conocimiento: El Modelo de Gestión de Empresas del Siglo XXI**. La Coruña: Editorial Netbiblo.