

COMPETENCIAS CLAVES PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

KEY COMPETENCIES FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT

Autores: Dra. C. Belkis Cárdenas Marrero

Dra. C. Ileana Acosta Moré

Vladimir Cárdenas Marrero

Institución: Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba

Correo electrónico: bellkiss265@yahoo.es

RESUMEN

Recientemente en el discurso sobre las competencias de los profesionales universitarios, se está abriendo un nuevo foco de atención hacia la competencia informacional. Esta competencia proporciona las habilidades y los conocimientos necesarios para interactuar de forma efectiva con la información. El presente trabajo tiene como objetivo demostrar la relación existente entre los principales componentes de la competencia lingüística comunicativa y la competencia informacional, una vez definidos, y el papel que juegan durante el proceso de gestión del conocimiento y la información. Es el resultado de un estudio explicativo con el que arriba a conclusiones y recomendaciones, que abren nuevas líneas de investigación que tributan a la superación profesional.

Palabras Clave: Competencias, Información, Comunicación, Gestión, Conocimiento E Interacción.

ABSTRACT

Recently, a new focus of attention to the information competence has been open in the speech on the skills of university graduates. This competition provides the skills and knowledge needed to interact effectively with information. This paper aims to demonstrate the relationship between the main components of communicative language skills and information literacy, once defined, and the role they play in the process of knowledge management and information. It results from an exploratory study with which we arrive at

conclusions and recommendations that open new lines of research that are taxed to the professional advancement.

Keyword: Competence, Information, Communication, Management, Knowledge and Interaction.

INTRODUCCIÓN

La importancia de la información y del conocimiento, como elementos para el desarrollo, hace que la llamada economía del conocimiento se caracterice por la necesidad de un aprendizaje continuado y el desarrollo de competencias asociadas al uso efectivo de la información. Estos factores han impulsado la gestión de información y han potenciado la implementación de proyectos de gestión del conocimiento. Como consecuencia de la creciente dependencia del uso de la información y la popularización del acceso a Internet, se ha originado la necesidad de definir y desarrollar competencias de carácter, vinculadas al impacto que han tenido las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones, y a la manera en que dichas tecnologías han modificado los procesos de trabajo.

Se ha creado un marco que favorece y facilita la edición y el acceso a la información, y ha evidenciado, paralelamente, el fenómeno de la sobreabundancia de información. Dicho fenómeno se ha comprobado que tiene como principales efectos negativos: la dificultad que supone para los usuarios encontrar de forma rápida y eficiente la información que necesitan, y la inseguridad con respecto a la calidad de la información que encuentran, o la credibilidad de las fuentes que consultan (Bawden, 1999).

Por consiguiente, lo que inicialmente era una ventaja y una oportunidad para la organización de forma rápida, hoy se convierte en un obstáculo, para el que deben proporcionarse las herramientas que permitan sortearlo. Se hace necesario redefinir las competencias que se precisan para desenvolverse en estos nuevos escenarios. Las competencias han sido definidas como «las habilidades y actitudes que combinados adecuadamente permiten el desempeño de las tareas para el cumplimiento de la misión de un empleado (...); las competencias son lo que saben hacer los empleados, lo cual debe diferenciarse de las tareas, que es lo que hacen en un determinado momento»

(López, 2000). Otros autores definen, de forma más explícita, las competencias profesionales como la conjunción de distintos elementos: saber, es decir, poseer conocimientos específicos sobre una materia o disciplina; saber hacer, o poseer determinadas habilidades y técnicas, y saber actualizarlas; querer hacer demostrando una actitud de implicación en relación con los objetivos de la organización; ética profesional y compromiso respecto a las normas de la organización (Bertrán, 2002), conceptualización con la que se coincide. Se han iniciado acciones para identificar, tanto las competencias de carácter vertical, es decir, las que son específicas de un puesto de trabajo determinado y que pierden su sentido fuera de ese contexto, como las de carácter transversal u horizontal, es decir, las que son comunes a todos los contextos laborales, independientemente del puesto de trabajo o de la especificidad de la organización.

Consideraciones teóricas

La gestión en las empresas se orienta a procesos de coordinación de los recursos disponibles (generalmente físicos), que se llevan a cabo para establecer y alcanzar los objetivos y metas previstas dentro de políticas establecidas. La gestión orientada al conocimiento trasciende y va mucho más allá, se toma en cuenta un elemento (intangibles) que siempre ha existido al que hoy se le da la importancia y el cuidado que merece: el conocimiento.

En el análisis de documentos y la revisión de la bibliografía, aparecen una serie de conceptos y definiciones realizadas por autores como: Nonaka y Takeuchi, Arthur Andersen, Tejedor y Aguirre, Skyrme entre otros, para referirse a la Gestión del Conocimiento. Estas definiciones coinciden, generalmente, en que la Gestión del Conocimiento es la disciplina que promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional, generándole nuevo valor y elevando el nivel de competitividad con miras a alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia.

En el ámbito de la gestión del conocimiento una de las competencias sobre la que más se ha trabajado, ha sido la relacionada con las actitudes que facilitan crear y compartir el conocimiento, así como las que preparan para el aprendizaje a lo largo de la vida (O'Sullivan, 2002). En relación con la creación

de conocimiento, algunos expertos en la gestión del conocimiento consideran que dicha generación se produce cuando las personas interactúan con la información (Davenport, 1998; Martín, 1999). Si se toma como base esta premisa, se evidencia el hecho de que formar a los profesionales para interactuar de forma efectiva con la información, es decir, para que sean competentes informacionalmente, es un reto imprescindible en el marco de la implementación de programas de gestión del conocimiento. Así, en diversos estudios que identifican las habilidades y capacidades de los trabajadores de la era del conocimiento, la competencia informacional se ha considerado una competencia básica para la competitividad de las organizaciones (Abell, 2001). El concepto de competencia informacional ha sido ampliamente estudiado en los entornos educativos en los que existen iniciativas que pretenden normalizar su formación. Dichas iniciativas se hallan en los distintos niveles educativos, desde la educación primaria y secundaria hasta la formación universitaria. Se pueden citar las recomendaciones de la Association of College and Research Library (ACRL), Information literacy standards for higher education (ACRL, 2000), o bien las desarrolladas por la American Association of School Libraries (AASL), Information literacy standards for student learning (AASL, 1998).

La competencia informacional en dicho sector se ha caracterizado, por un lado, por hacer énfasis en la búsqueda, el acceso y la evaluación de información científica. Esta tendencia, que proviene mayoritariamente del sector bibliotecario, ha sido considerada por algunos autores como la evolución natural de la tradicional formación de usuarios o formación bibliográfica. Aunque existen importantes puntos de discrepancia al respecto, el citado sector ha sido uno de los que ha dado un mayor impulso al movimiento de la competencia informacional.

En el sector educativo, la competencia informacional también ha sido estudiada desde la pedagogía y como consecuencia del escenario provocado por la sociedad del conocimiento y las tecnologías de la información y la comunicación. La pedagogía informacional consiste en un nuevo enfoque pedagógico, centrado en facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje a partir de una correcta utilización, asimilación y procesamiento de la información. Se considera "el uso de la información en todas sus dimensiones:

acceso, análisis, interpretación, evaluación, producción, etc." (Picardo, 2002). En este nuevo marco educativo, tal y como afirma dicho autor, la información es entendida como el punto de partida y el objetivo final del proceso de enseñanza y aprendizaje.

La competencia informacional se dibuja como una competencia esencial para trabajar en el entorno laboral actual. Dicha competencia, en el contexto del profesional universitario, implica que este debe ser capaz de:

- Entender los procesos, al igual que en las corporaciones, reconocer, identificar y entender la información que sustenta dichos procesos.
- Utilizar correctamente aplicaciones y sistemas que le permitan navegar y explorar la información que necesita durante el proceso de gestión del conocimiento, sin ahogarse en el océano de información que bridan las redes.
- Desarrollar habilidades para la búsqueda, obtención y análisis de la información.
- Evaluar la información y determinar su relevancia en el contexto específico en el que se trabaja, valorando lo que aporta dicha información en su contexto.
- Tomar decisiones sobre la base de la información validada.
- Resolver problemas a partir de la información.
- Discriminar información durante el proceso de gestión.
- Desarrollar las habilidades comunicativas de comprensión y expresión en su lengua materna y en una segunda lengua.
- Participar en los procesos de interacción.

Para una mejor capacitación en la aplicación de dichas habilidades y conocimientos, se propone el modelo creado por Abell (2001) para la formación en competencia informacional, desarrollado en cinco etapas:

- I. Encontrar información
- II. Utilizar información
- III. Crear información
- IV. Organizar información
- V. Compartir información

Las etapas descritas implican que se posea un buen conocimiento de los flujos de información; la relación entre las personas, la relación entre las personas y la información que utilizan y gestionan, los recursos de información internos y externos relacionados con el área de actividad; habilidades propias de la búsqueda y la recuperación de información; habilidades en el análisis, la evaluación y la síntesis de información; habilidades comunicativas, tanto orales como escritas, para presentar la información a terceros; habilidades para almacenar y codificar la información (ya sea en el sistema general de información de la organización como en herramientas de gestión de información individual), entre otras.

Agentes implicados en la estructura de las organizaciones para la gestión del conocimiento, perfectamente contextualizados al entorno universitario:

- Gestores de servicio de información: interesados en formar a los usuarios de los servicios que gestionan (Especialistas del CEGIC en el contexto universitario).
- Directivos: interesados en potenciar el desarrollo de la capacitación profesional de sus empleados y la suya propia. Por un lado, respecto a la utilización efectiva de información vista como un recurso que puede aportar beneficio a la organización; por otro, en relación con la habilidad para la actualización permanente de conocimientos. El interés se centra en los aspectos que permitan hacer frente a la complejidad informacional de la sociedad actual, por las repercusiones que dicha información tiene en la organización, tanto en el ámbito estratégico como en el operacional (Profesorado).
- Usuarios: agentes que reclaman soluciones para afrontar la sobreabundancia informativa (Estudiantado).

Para el desarrollo de la competencia informacional, se hace imprescindible para estos gestores el dominio y desarrollo de otras competencias que se interrelacionan y complementan la competencia lingüística comunicativa, tanto en la lengua materna como en una lengua extranjera, lo que permitirá que la gestión del conocimiento sea efectiva y las competencias colaborativas o de interacción social.

Para definir la competencia comunicativa se tomó como referente teórico el Marco de Referencia Europeo para el aprendizaje, la enseñanza y la evaluación de lenguas (2002). Donde se expone que la competencia comunicativa comprende varios componentes: el lingüístico, el sociolingüístico y el pragmático. Se asume que cada uno de estos componentes comprende, en concreto, conocimientos, destrezas y habilidades.

Las competencias lingüísticas incluyen los conocimientos y las destrezas léxicas, fonológicas y sintácticas, y otras dimensiones de la lengua como sistema, independientemente del valor sociolingüístico de sus variantes y de las funciones pragmáticas de sus realizaciones. Este componente, que aquí se contempla desde el punto de vista de la competencia lingüística comunicativa que posee un individuo concreto, se relaciona no sólo con el alcance y la calidad de los conocimientos (por ejemplo, las distinciones fonéticas realizadas o de la extensión y la precisión del vocabulario), sino también con la organización cognitiva y la forma en que se almacenan estos conocimientos (por ejemplo, las distintas redes asociativas en que el hablante coloca un elemento léxico) y con su accesibilidad (activación, recuperación y disponibilidad).

Las competencias sociolingüísticas se refieren a las condiciones socioculturales del uso de la lengua. Mediante su sensibilidad a las convenciones sociales (las normas de cortesía, las normas que ordenan las relaciones entre generaciones, sexos, clases y grupos sociales, la codificación lingüística de determinados rituales fundamentales para el funcionamiento de una comunidad), el componente sociolingüístico afecta considerablemente a toda la comunicación lingüística entre representantes de distintas culturas, aunque puede que los integrantes a menudo no sean conscientes de su influencia.

Las competencias pragmáticas tienen que ver con el uso funcional de los recursos lingüísticos (producción de funciones de lengua, de actos de habla) sobre la base de guiones o escenarios de intercambios comunicativos. También tienen que ver con el dominio del discurso, la cohesión y la coherencia, la identificación de tipos y formas de texto, la ironía y la parodia. Respecto a este componente, incluso más que en el caso del componente

lingüístico, apenas es necesario resaltar el gran impacto que ejercen las interacciones y los entornos culturales en el que se desarrollan las mencionadas capacidades.

La competencia lingüística comunicativa que tiene el usuario de la lengua se pone en funcionamiento con la realización de distintas actividades de la lengua que comprenden la comprensión, la expresión, la interacción o la mediación (en concreto, interpretando o traduciendo). Cada uno de estos tipos de actividades se hace posible en relación con textos en forma oral o escrita, o en ambas.

Como procesos, la comprensión y la expresión (oral y, en su caso, escrita) son obviamente primarios, ya que ambos son necesarios para la interacción. El uso de estos términos para las actividades de la lengua está limitado al papel que desempeñan de forma aislada. Las actividades de comprensión incluyen la lectura en silencio y la atención a los medios de comunicación. También tienen importancia en muchas formas de aprendizaje (la comprensión del contenido de un curso y la consulta de manuales, obras de referencia y documentos). Las actividades de expresión tienen una función importante en muchos campos académicos y profesionales (presentaciones orales, estudios e informes escritos) y se les otorga un valor social determinado (las valoraciones realizadas de lo que se ha presentado por escrito o de la fluidez en la articulación de presentaciones orales). Comprensión y expresión oral y escrita: redactar, exponer, resumir, valorar, interpretar, analizar, argumentar, comparar, comentar, narrar, describir, definir, conceptualiza, explicar.

En la interacción, al menos dos individuos participan en un intercambio oral o escrito en el que la expresión y la comprensión se alternan y pueden de hecho solaparse en la comunicación oral. No sólo pueden estar hablando y escuchándose entre sí dos interlocutores simultáneamente; incluso cuando se respeta estrictamente el turno de palabra, el oyente por lo general está ya pronosticando el resto del mensaje del hablante y preparando una respuesta. Aprender a interactuar, por lo tanto, supone más que aprender a comprender y a producir expresiones habladas. Generalmente se atribuye gran importancia a la interacción en el uso y el aprendizaje de la lengua dado su papel preponderante en la comunicación. Interacción: dialogar, enjuiciar,

debatir, demostrar, leer, escuchar, sintetizar información, analizar y producir textos de forma oral o escrita.

Tanto en la modalidad de comprensión como en la de expresión, las actividades de mediación, escritas y orales, hacen posible la comunicación entre personas que son incapaces, por cualquier motivo, de comunicarse entre sí directamente. La traducción o la interpretación, una paráfrasis, un resumen o la toma de notas proporcionan a una tercera parte una reformulación de un texto fuente al que esta tercera parte no tiene acceso directo. Las actividades de mediación de tipo lingüístico, que reprocesan un texto existente, ocupan un lugar importante en el funcionamiento lingüístico normal de nuestras sociedades. Mediación: transcribir, copiar, subordinar, especificar, numerar, catalogar, archivar, fichar, referir, detallar, puntualizar, traducir e interpretar, identificar, tomar notas.

Competencias para la interacción social durante la gestión del conocimiento

Aprender a comunicarse e interactuar socialmente con otras personas, a través de los recursos de la red (email, foros, videoconferencias, etc.), permite hacer una gestión del conocimiento efectiva. Un elemento de gran relevancia en los entornos virtuales de aprendizaje, es la posibilidad de establecer relaciones entre todos los agentes que intervienen en el proceso formativo y de gestión, mediante una dinámica de participación que contribuya a la construcción colectiva del conocimiento.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, posibilitan que en los nuevos entornos virtuales de aprendizaje y gestión, la interacción entre los sujetos sea más factible mediante la acción del grupo y del trabajo compartido, impulsando así la propia gestión del conocimiento.

La planificación de actividades y acciones cooperativas, la organización y puesta en marcha de trabajos grupales, a través de herramientas tecnológicas específicas, favorece la adquisición del conocimiento de forma compartida, de tal manera que, el hecho de poner en común el progreso en el aprendizaje, permitir el planteamiento de dudas, o facilitar la realización de tareas compartidas, actúa como motivación en el proceso de gestión del propio conocimiento y la información.

El conocimiento vive en la comunicación. Para la gestión de colaboración y búsqueda del conocimiento, se hacen necesarias habilidades para el intercambio, la discusión y el asesoramiento mutuo. Socializar, compartir y colaborar son acciones encaminadas a la gestión.

La generación de conocimiento tiene lugar cuando un individuo interactúa y se relaciona con la información. Además, el factor humano en los proyectos de gestión del conocimiento es un elemento clave para su desarrollo, a partir del conocimiento y las actitudes que aporte cada individuo, se crea y enriquece el conocimiento corporativo. Para enriquecer dicho conocimiento corporativo es imprescindible que los trabajadores compartan su conocimiento individual. Concienciar a los trabajadores de la necesidad y la importancia de compartir el conocimiento, ha sido uno de los focos principales de atención dentro de los proyectos de gestión del conocimiento (O'Sullivan, 2002).

Los gestores, de acuerdo con unos procesos y una metodología previamente establecidos en el proyecto de gestión del conocimiento, identifican los contenidos críticos de la organización y los gestionan, codifican, clasifican e introducen en el almacén de contenidos de la herramienta de gestión del conocimiento, y permitirá que dichos contenidos sean compartidos por el resto de miembros de la organización.

Volviendo al factor humano, y si se tiene en cuenta que uno de los objetivos de un programa de gestión del conocimiento es convertir el conocimiento individual en conocimiento colectivo, y que al mismo tiempo dicho conocimiento colectivo enriquezca el conocimiento individual, se debe prestar atención a los pasos que intervienen en dicho proceso. Se han identificado (KMPG, 2000) los siguientes elementos vinculados al factor humano en un proyecto de gestión del conocimiento:

- Identificar conocimiento relevante
- Captar y crear
- Explicar, estructurar y almacenar
- Transmitir y compartir
- Interpretar y aplicar
- Reutilizar y renovar



Gráfico 1: Principales procesos y competencias para la gestión del conocimiento

CONCLUSIONES

La adquisición de habilidades informativas que conducen a la competencia informacional, es un claro apoyo para la capacitación individual de trabajadores implicados en organizaciones basadas en la información y el conocimiento. La adquisición de dicha competencia, tiene como consecuencia que los individuos se sientan seguros para llevar a la práctica cada uno de los procesos individuales descritos e implicados en un proyecto de gestión del conocimiento. Dicha competencia les obliga a tener un conocimiento amplio sobre el proyecto y la organización, lo que a la vez, les permite ser más conscientes del beneficio que éste les puede aportar. El hecho de que se sientan más cómodos e implicados en el proyecto para el que trabajan, ayuda a que contribuyan, desde

una posición individual, al éxito del mismo. Se hace necesario que para desarrollar la gestión del conocimiento se preste atención a la relación que existe entre la competencia informacional, la competencia lingüística comunicativa y la competencia colaborativa. Es preciso introducir en los equipos de trabajo vinculados a la gestión del conocimiento, especialistas en competencias informacional y comunicativa para aprovechar las sinergias que puedan establecerse entre ambos campos.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ABELL, A Y OXBROW, N: *Competing with knowledge: the information professional in the knowledge management age*, Londres: Library Association Pub, Inglaterra, 2001.
- AREA, M: *La educación en el laberinto tecnológico. De la escritura a las máquinas digitales*, Barcelona, Octaedro-EUB, España, 2005.
- AREA, M: «*La competencia digital e informacional en la escuela*», 2009. Disponible en: <http://files.competenciasbasicas.webnode.es/200000167-814ad8244d/CompetenciaDigital-MArea.pdf>. Consultado el 7 de mayo de 2010.
- BAWDEN, D; HOLTHAM, C; COURTNEY, N: «*Perspectives on information overload*», ASLIB Proceedings, Vol. 51, núm. 8, págs. 249-255, 1999.
- BERTRÁN, JM: «*Conferencia de la Universidad Menéndez y Pelayo*», Jornada sobre los nuevos avances de la medicina y sus repercusiones en la relación médico-paciente, Santander: Palacio de la Magdalena, 2002.
- DAVENPORT, T. & PRUSAK, L: *Working Knowledge: How Organizations manage what they know*, Harvard Business Scholl Press, Estados Unidos, 1998.
- GROS, B: *El ordenador invisible. Hacia la apropiación del ordenador en la enseñanza*, Gedisa, Barcelona, España, 2000.
- KMPG: *Knowledge management research report*, Londres: KMPG Consulting, Inglaterra, 2000.
- LÓPEZ, F.J: «*La gestión del conocimiento y la gestión de competencias en las organizaciones*», Recursos Humanos Magazine, 2000. Disponible en: <http://www.rrhhmagazine.com>. Consultado el 7 de mayo de 2010.

MARTÍN, P: *Gestión del conocimiento*, Universidad de Catalunya, Barcelona, España, 1999.

MONEREO, C: *Internet y competencias básicas*, Graó, Barcelona, España, 2005.

ORTOLL, E: «*Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo*», UOC, 2003. Disponible en: <http://www.uoc.edu/dt/20343/index.html>. Consultado el 5 de febrero de 2010.

O'SULLIVAN, C: «*Is information literacy relevant in the real world*», Reference Services Review Magazine, Vol. 30, núm. 1, págs. 7-14, 2002.

PICARDO, O: «*Pedagogía informacional: enseñar a aprender en la era del conocimiento*», UOC, 2002. Disponible en: <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/opicardo0602/opicardo0602.html>. Consultado el 5 de febrero de 2010.