


2020

ABC DEL CONOCIMIENTO



CONTRALORIA
Municipal de Bucaramanga

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	GESTIÓN HUMANA	GHU-CO-001	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 1	Revisión 1

¿QUE ES EL CONOCIMIENTO?

Es el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus trabajadores, de una manera sistemática y eficiente. Es importante aclarar que las informaciones y habilidades no tienen por qué estar exclusivamente dentro de la entidad, sino que pueden estar o generarse generalmente fuera de ella.


Este matiz final es muy importante. Generalmente la mayoría de las entidades identifican gestión del conocimiento solamente con la información y habilidades internas de la entidad, lo que se conoce como Business Intelligence o inteligencia empresarial. De esta forma casi todos los esfuerzos se orientan a canalizar la información y habilidades que ya posee una organización centrándose en la eficiencia de los procesos de comunicación interna a través de la implantación de sistemas como CRM, ERP y un CMI

Esto ha sido tradicionalmente así porque siempre ha sido mucho más fácil controlar los volúmenes de información interna que la información externa que se encuentra fuera de la organización que es más difícil de encontrar, buscar, seleccionar y organizar.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO INTERNO VS GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EXTERNO

Esta visión endogámica puede ser mala para una entidad. Imaginemos un avión cuyos pilotos solo tuvieran información relativa al nivel de combustible, el peso de la carga, la activación de los motores, trenes de aterrizaje y demás sistemas de la aeronave. Este avión estaría irremediabilmente condenado al desastre ya que sus pilotos no sabrían las condiciones climáticas previstas en ruta, no dispondrían de un radar para detectar otras aeronaves en vuelo o bien saber la dirección del viento y por lo tanto la dirección correcta para el aterrizaje o el despegue.

En el caso de una entidad que solo se centre en la gestión del conocimiento interno el desastre puede ser similar. Simplemente porque el resto de los agentes de su mercado (usuarios, proveedores, etc...) actúan fuera de la organización y si no tenemos conocimiento de que hacen o lo que quieren estos agentes, simplemente acabaremos por disminuir la calidad del servicio prestado. ¡No podemos olvidar que la entidad vive de los usuarios y los servicios que presta y estas se producen fuera de la entidad!

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	GESTIÓN HUMANA	GHU-CO-001	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 1	Revisión 1

LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: LAS HABILIDADES Y LA INFORMACIÓN


Está claro que las personas están en el centro de la gestión del conocimiento. Pero a nosotros nos interesa sobre todo sus habilidades y su información. Estos dos componentes son básicos a la hora de tener en cuenta el proceso de Gestión del conocimiento en una organización.

1. **La información** puede ser recogida tratada y almacenada por los sistemas de información de la empresa facilitando la creación de un cuadro de mando del entorno y un cuadro de mando integral para la dirección. Si estos sistemas están bien diseñados obtendremos información periódica y sistemática de lo que ocurre tanto dentro como fuera de la organización y podremos tomar decisiones con rapidez
2. **Las habilidades** son en cambio más complicadas de transmitir ya que implica adquirir nuevo conocimiento para el que las recibe lo cual supone más tiempo.

A nadie se le escapa que es más fácil transmitir información y retenerla que adquirir una habilidad como por ejemplo aprender a conducir, ya que exige horas de práctica. Las habilidades se asocian con los Planes de Formación y supone un esfuerzo muy importante identificar aquellas personas que poseen las habilidades más valiosas dentro y fuera de la organización para que compartan sus conocimientos. Por eso muchas veces se contratan fuera de la entidad.

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La Gestión del conocimiento implica ir mucho más allá que un sistema informático o plan de formación. Es esencial para favorecer una estructura innovadora y eficiente. Si el conocimiento fluye y se transmite de manera correcta en la entidad, este solo puede crecer. Las habilidades e informaciones útiles se transmiten entre los funcionarios de forma rápida y de esta manera aumenta la posibilidad de generar nuevo conocimiento que deriva en aplicaciones nuevas, mejoras en procesos o productos y nuevas formas de hacer que la entidad logre alcance su misión institucional.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	GESTIÓN HUMANA	GHU-CO-001	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 1	Revisión 1

No olvides que el conocimiento es el único activo que crece con el tiempo y no se desgasta pero que puede desaparecer con las personas, si este no es compartido.

¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA?

Es un conjunto coherente de acciones, que han sido útiles en un contexto determinado y que se espera rindan resultados similares en otro contexto similar, y que implican un aprendizaje, a través de otros, mediante implementaciones que han funcionado. También, se entiende una buena práctica, como una experiencia sistematizada y documentada que tenga como fundamento la aplicación de métodos de excelencia y/o innovación que agreguen calidad adicional al desempeño de los distintos procesos de la función pública.

¿QUÉ CARACTERIZA UNA BUENA PRÁCTICA?


Soluciona un problema: debe cubrir una necesidad existente sobre un proceso existente y que conlleve a un mejoramiento de la prestación de los servicios, una mayor efectividad, al interior de la misma, y, también, en la producción interna de la propia administración pública.

Tiene resultados logrados y visibles: debe tener unos resultados medibles en términos de eficacia y efectividad, que contribuyan a la solución del problema.

Permite Innovar: el medio o la forma en que se soluciona el problema, debe partir de la creación o adaptación de formas o estilos de trabajo, que signifiquen cambios positivos en el desarrollo de los procesos, que se reflejen en la prestación de los servicios de la contraloría.

Puede replicarse: Debe tener una presentación clara y pedagógica de los procesos de la experiencia, señalando recursos y costos. Potencial de réplica y/o transferencia en otras instituciones (flexibilidad y adaptabilidad de los procesos, disposición de cambio de los equipos de trabajo, disponibilidad de los recursos financieros, técnicos y personales, consideración del contexto)

Es sustentable: Debe tener un grado de interiorización en la cultura organizacional de la entidad y sustentabilidad económica, organizativa y técnica a largo plazo hasta que se mejore y/o reemplace por otra.

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	GESTIÓN HUMANA	GHU-CO-001	
	COMUNICACIONES VARIAS	Página 1 de 1	Revisión 1

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA LA CMB PROMOVER LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO?

Durante los últimos años la cultura organizacional de la Contraloría Municipal de Bucaramanga se ha renovado, es así como hoy todos los servidores de la CMB podemos contar con orgullo que hemos sido protagonistas de grandes cambios y transformaciones positivas en el ejercicio del control fiscal, entre otras razones debido a la organización y gestión eminentemente orientada a resultados.

Nuestro conocimiento es de vital importancia para garantizar el mejoramiento continuo que nos evite retrocesos y que potencialice el seguir avanzando en la transformación del control fiscal en Bucaramanga.