

Guía de Lectura Resuelta - Gestión de conocimiento para gerentes de proyectos

1. ¿Cuáles son los principales beneficios de la gestión del conocimiento?

Los principales beneficios de la Gestión del Conocimiento son: el ahorro de costos, el ahorro de tiempo y la mejora de la calidad. Con la Gestión del Conocimiento se adquiere ventaja de ideas de otros proyectos, se aprende de los errores, se familiariza a las personas de manera sencilla y rápida, también se toman soluciones disponibles sin tener que desarrollar algo nuevo. Además con la Gestión del Conocimiento se sabe cómo y dónde se localizan los contactos y documentos, se da un intercambio de experiencias y comunicación libre de tensiones en el personal, también es importante para evitar la duplicación de trabajos y desperdicio del tiempo. Por otro lado, con la Gestión del Conocimiento se conceptualizan mejor los proyectos haciéndolos cada vez más exitosos, se asesora competentemente la contraparte, y se aprende en conjunto a partir de las experiencias.

2. ¿Qué es conocimiento?

El conocimiento se puede definir como una combinación de habilidades, información, datos, hechos adquiridos por la persona a través de la educación y la experiencia, es la comprensión técnica, teórica y práctica de un asunto determinado. El conocimiento también se presenta como conocimiento explícito (documentado) e implícito (no documentado), en la gestión del conocimiento se refiere tanto a la documentación como al intercambio oral. El conocimiento se compone de información, la cual a su vez se compone de datos con cierta interpretación, además se debe agregar las experiencias y las valoraciones, todo es una relación basada una en la otra (datos, información y conocimiento). Es importante agregar que el conocimiento es el único bien que se multiplica cuando se comparte.

3. ¿Cómo se diferencian los datos, de la información y el conocimiento?

Los datos son representaciones simbólicas (letras, números, algoritmos, etc), la administración de datos registra y procesa estos símbolos. Cuando estos datos se agrupan, estructuran e interpretan se habla entonces de información, se considera que estos datos interpretados son la base de la información relevante. La administración de la información se encarga de cómo se registran las interpretaciones de los datos, cómo se estructuran, representan y comunican. El conocimiento incluye además las experiencias y valoraciones, logrando diferenciar con esto la información de mayor importancia. Por lo tanto, la gestión de conocimiento organiza los procesos y estructuras, y con la experiencia y valoración se reconoce y aprovecha la información de mayor importancia. La efectividad de la gestión de conocimiento presupone eficiencia en la administración de datos e información.

4. ¿Qué situaciones deben tomarse en cuenta al diseminar el conocimiento? ¿Cómo deben prepararse los mensajes?

Al diseminar e intercambiar el conocimiento es importante tomar en cuenta factores de éxito como el contar con objetivos, estrategias y procesos claros para un trabajo orientado aprovechando el conocimiento, además se debe proveer de métodos e instrumentos que preparen y aseguren el conocimiento, también se requiere brindar las habilidades para el manejo correcto del conocimiento, y organizar la cooperación y comunicación correcta para aprovechar dicho conocimiento.

Se puede recalcar de la lectura que los factores de éxito son condiciones fundamentales para el intercambio de conocimiento en todas las organizaciones y equipos de proyecto. Para una buena Gestión de Conocimientos es necesario definir el objetivo y necesidades de acción (saber hacia dónde se va), asegurar el apoyo y los recursos para el desarrollo (poder trabajar efectivamente), instrumentos y procedimientos sencillos y adecuados (aprender eficientemente de las experiencias), y crear responsabilidades para el intercambio de conocimiento (asegurar la capacidad de rendimiento del aprendizaje de experiencias).

Los mensajes deben prepararse y formularse con buen argumento a cada destinatario, esto para lograr aceptación y participación, también se debe definir claramente la meta u objeto de lo que se quiere comunicar, los mensajes deben ser preparados definiendo a quién serán dirigidos, es importante seleccionar los medios adecuados que lleven mejor los mensajes a su receptor, teniendo claro el orden y desarrollo en que estos mensajes serán comunicados a cada destinatario. En resumen, el mensaje debe ser directo, claro y efectivo.

5. De acuerdo con su criterio en qué etapa del proyecto deben realizarse los esfuerzos de gestión de conocimiento.

Los esfuerzos de gestión del conocimiento deben estar presentes durante todo el ciclo de vida del proyecto, o sea en los cinco grupos de procesos (iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre), y en las diferentes etapas.