



Anexo 5: Glosario de Términos aplicables a la Gestión del Conocimiento

Contenido

1 CONOCIMIENTO	3
1.1 CONOCIMIENTO TÁCITO	3
1.2 CONOCIMIENTO EXPLÍCITO	3
2 CAPITAL ESTRUCTURAL	3
2.1 DOCUMENTO ESCRITO (PUBLICACIÓN)	3
2.2 MEJOR PRÁCTICA	3
2.3 LECCIÓN APRENDIDA	4
2.4 PRESENTACIÓN	4
2.5 ARTEFACTOS	4
2.6 PATENTES	4
2.7 VÍNCULO ELECTRÓNICO	4
2.8 GRABACIONES	4
2.9 VIDEOS	5
2.10 MEMORIA ORGANIZACIONAL	5
3 CAPITAL RELACIONAL	5
3.1 CAPITAL INSTITUCIONAL	5
3.2 CAPITAL PERSONAL	5
4 CAPITAL HUMANO	5
5 PROCESOS	6
5.1 CREACIÓN	6
5.2 CAPTURA	6
5.3 ALMACENAMIENTO	6
5.4 TRANSFERENCIA	7
5.5 APROPIACIÓN	7
5.6 USO	7
5.7 PRESERVACIÓN	7
5.8 MEDICIÓN	7
6 CAPITAL INTELECTUAL	7
7 MAPA DE CONOCIMIENTO	8
8 ACTIVO DE CONOCIMIENTO	8
9 GERENCIA DEL CAPITAL INTELECTUAL	8
10 GERENCIA DEL CONOCIMIENTO	8
11 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	8
11.1 COMPETENCIAS MEDULARES	8
11.2 COMPETENCIAS COMPLEMENTARIAS	9
11.3 COMPETENCIAS LATENTES	9



12 COMPETENCIAS INDIVIDUALES	9
12.1 PERICIAS	9
12.2 DESTREZAS	9
12.3 EXPERIENCIA	9
12.4 HABILIDADES.....	9
12.5 CONOCIMIENTO.....	9



1 Conocimiento

Conjunto de experiencias, valores, información en contexto y vivencias internalizadas, que provee un marco de trabajo para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.

1.1 Conocimiento Tácito¹

Es el conocimiento que reside en la mente de los individuos, subjetivo e intuitivo, específico al contexto, difícil de codificar, comunicar y transferir; experticia, intuición, habilidad para ejecutar, saber cómo y por qué. Contribuye a fortalecer la innovación en las organizaciones.

1.2 Conocimiento Explícito

Es el conocimiento que está codificado. Puede almacenarse en bases de datos y transmitirse a través de lenguaje formal y sistemático; políticas, descripciones, fórmulas, programas procedimientos, manuales. Contribuye a fortalecer la productividad de las organizaciones (eficiencia y efectividad). Para algunos autores se trata de datos codificados pues el conocimiento se genera dentro de los humanos y por ende -formalmente hablando- no podría ser explícito.

2 Capital Estructural

Es la infraestructura construida por el Capital Humano que a su vez capacita y sostiene su productividad en la organización. Lo conforman: la estructura organizacional, el “saber cómo”, las políticas, tecnologías, procesos, marcas, patentes, copyrights, derechos de autor, certificados, artefactos, sistemas de apoyo empresarial, afiliaciones, publicaciones, biblioteca, Intranet, sitio Web, bases de datos, mejores prácticas y lecciones. El Capital Estructural puede ser propiedad de la organización y por lo tanto se puede negociar.

2.1 Documento Escrito (Publicación)

Difusión o comunicación de cualquier información, conocimiento o ideas para que sea conocida por un grupo mayor de personas, a través de diferentes medios impresos, electrónicos, ópticos o cualquier otro procedimiento técnico

2.2 Mejor Práctica

Aquellas prácticas que han producido resultados superiores en una situación y que pudieran ser adaptadas en otras situaciones; pueden y deben ser retadas para lo cual debe demostrarse que su uso genera un mejor resultado que puede medirse de alguna manera. Dependiendo del nivel de formalidad asociado deben ser reconocidas por algún experto interno o externo. En organizaciones con experiencia en la implementación de esta metodología se revisan prácticas de otras organizaciones y se

¹ Polanyi, M. (1958). *Personal knowledge: towards a post-critical philosophy*. Chicago, IL: University of Chicago Press.



desarrolla algún sistema o metodología para su captura y transferencia.

2.3 Lección Aprendida

Aquella práctica que se genera de la experiencia y del análisis de cómo lograr que las tareas puedan hacerse mejor la siguiente vez, y que pudieran ser adaptadas a otras situaciones. Son producto de un ambiente que promueve la toma de riesgo calculado, donde los miembros de la organización sientan que los beneficios de considerar nuevas formas de hacer las cosas son mayores que los costos asociados (cultura de identificación, análisis y revisión de los errores), apoyado por algún sistema para su captura y transferencia.

2.4 Presentación

Esquema para estructurar el conocimiento que, a través de una relación entre el expositor y dicho material estructurado de una manera amigable, gráfica y lógica, permite compartir ideas y conocimiento explicitado a un grupo de receptores previsiblemente interesados en el mismo

2.5 Artefactos

Arreglos de procedimientos, metodologías, instrumentos, equipos, software y hardware de una manera innovadora, que le permitan a una organización abordar un proyecto o problema de una manera diferenciada.

2.6 Patentes

Título que reconoce el derecho de explotar en exclusiva una invención, impidiendo a otros su fabricación, venta o utilización sin consentimiento del titular. Como contrapartida, la patente se pone a disposición del público para conocimiento general. La patente puede referirse a un procedimiento, aparato o producto nuevo, o un perfeccionamiento o mejora de los mismos.

El derecho otorgado por una patente no sólo es el de la fabricación, el ofrecimiento en el mercado y el uso del objeto de la patente, que siempre tiene y puede ejercitar el titular, sino, particularmente, el derecho de excluir a otros de la fabricación, utilización o introducción del producto o procedimiento patentado en el comercio.

La duración de la patente es de veinte años a contar desde la fecha de presentación de la solicitud. Para mantenerla vigente es preciso pagar tasas anuales a partir de su concesión.

2.7 Vínculo Electrónico

Mecanismo que permite interrelacionar archivos electrónicos y ofrecer acceso a recursos (humanos o de información) o servicios, de manera amigable, capitalizando la información previamente estructurada y orientado hacia una arquitectura del conocimiento que facilita la navegación del usuario en el sistema.

2.8 Grabaciones

Medio digital o de otro tipo que permite reproducir sonidos y que contribuye a capturar



conocimiento y experiencias directamente de la fuente para su posterior análisis, organización y transferencia

2.9 Videos

Sistema de grabación y reproducción de imágenes, acompañadas o no de sonidos, mediante un medio preferiblemente digital o cinta magnética, que permite capturar experiencias y conocimiento con un nivel de estructuración menor que aquél de un informe y de gran utilidad para transferir conocimiento y experiencias prácticas.

2.10 Memoria organizacional

Sistema de conocimientos y capacidades que preserva y almacena experiencias, acciones y percepciones a través del tiempo y asegura la posibilidad de ser utilizadas en el futuro. La memoria puede ser almacenada en medios electrónicos, digitales o físicos. El gran enemigo de la memoria organizacional es la amnesia organizacional.

3 Capital Relacional

Está conformado por todas las relaciones de una organización con sus asociados (aliados, proveedores, clientes, socios) que de alguna forma se encuentra estructurada, lo que le permite a sus miembros utilizarla repetidamente en el tiempo. El Capital Relacional se construye a través de acciones deliberadas e incorpora mecanismos que habiliten a los trabajadores a hacer uso honesto y ético de él, con un enfoque bidireccional, buscando un beneficio mutuo tanto para la organización como para los relacionados.

3.1 Capital Institucional

Es aquella parte del Capital Relacional que se ha desarrollado a nivel institucional o que se originó de los miembros de la organización y posteriormente le fue endosada por algún mecanismo que le permite ser utilizada por el colectivo.

3.2 Capital Personal

Esta constituido por las relaciones que los miembros de la organización mantienen en el ámbito personal en diferentes círculos como son: el organizacional o empresarial, profesional, social, político, familiar, religioso, de afinidades o hobbies. A menos que la persona lo endose a la organización, no forma parte del Capital Relacional Institucional.

4 Capital Humano

Es la combinación de conocimientos técnicos y asociados (como: idiomas, arte, deportes, hobbies), destrezas, inventiva, habilidades interpersonales, compromiso, valores, cultura, capacidad de aprender y adaptarse, de los miembros de la organización que les permite llevar a cabo sus actividades de manera competitiva y generar valor. La organización no puede ser propietaria del Capital Humano. En el ámbito de la UCV como organización el Capital Humano es la combinación de conocimientos, destrezas, inventiva, habilidades interpersonales, compromiso, valores, cultura, capacidad de aprender y adaptarse, de la comunidad UCVista.



5 Procesos

5.1 Creación

Es el proceso conformado por una secuencia de pasos que permiten transformar una experiencia en conocimiento que incluye:

- la ejecución de una actividad
- la obtención de un resultado
- el análisis por quienes participaron en la actividad, para relacionar sus acciones con los resultados
- la modificación, de ser necesario, para obtener un mejor resultado en la siguiente oportunidad.

5.2 Captura

Es el proceso de plasmar el conocimiento de los miembros de la organización (especificaciones, prácticas, lecciones) en algún sistema de información físico o electrónico, con el fin de reducir el nivel de recursos requeridos para desarrollar un proyecto o actividad, acelerar el desarrollo de los nuevos miembros de la organización, e incrementar la eficiencia.

El éxito de un proceso de captura de conocimiento se favorece con el desarrollo de una cultura de compartir y con un diseño apropiado de la base de información y conocimiento, la cual debe considerar los siguientes elementos:

- Tipo de contenido que sea de mayor interés para la organización y sus miembros
- Tipo de formato que es más amigable
- Nivel de integración de la información, simplicidad y especificidad
- Grado de seguimiento y mantenimiento de la información
- Arquitectura, técnicas y estándares efectivos para organizar y presentar el contenido efectivamente
- Desarrollo de nuevas habilidades que ayuden al investigador a documentar y entender la importancia de buscar conocimiento
- Sistemas y herramientas que permiten que el conocimiento sea fácil de almacenar, acceder y mantener.

5.3 Almacenamiento

Mecanismo que permite conservar datos sobre el conocimiento y la experiencia relevante y valiosa de los miembros de una organización, con el fin de capitalizarlo para fortalecer la competitividad y excelencia, a través de medios electrónicos o físicos. El proceso de almacenamiento puede ser a nivel individual, grupal u organizacional. El grado de volatilidad del conocimiento se reduce en la medida en que los datos que lo



caracterizan son almacenados en sistemas organizacionales.

5.4 Transferencia

Es el desplazamiento del conocimiento a través del tiempo y el espacio de una persona o grupo a otro, con lo que se promueve la productividad y la innovación (generación de nuevas visiones). El proceso de transferencia se conforma de una secuencia de pasos que implica:

- seleccionar un método para transferir el conocimiento al receptor. El tipo de método a usar va a depender del tipo de conocimiento que se quiere transferir.
- transformar lo que se ha aprendido en una configuración que los receptores puedan aplicar.
- el grupo receptor recibe el conocimiento y lo adapta para usarlo en su contexto.

5.5 Apropiación

Es la fase de adaptación del conocimiento adquirido al contexto del usuario. Implica una etapa de internalización del conocimiento e incorporación del conocimiento previo y las visiones del individuo receptor.

5.6 Uso

Implica la explotación del conocimiento con que cuenta una organización para mejorar su desempeño, bien sea acelerando el desarrollo de productos y servicios, mejorando la calidad de sus bienes y servicios o incrementando la productividad.

5.7 Preservación

Mecanismo que permite proteger los conocimientos, capacidades, experiencias e información valiosa para la organización que conforma en su conjunto la memoria de la organización. Es importante que este conocimiento ya preservado sea actualizado

El proceso de preservación es precedido de una fase de selección del conocimiento que será útil en el futuro y busca que este conocimiento valioso pase de un contexto individual a colectivo a través de sistemas donde pueda ser utilizado por toda la organización.

5.8 Medición

Proceso de valoración del conocimiento que permite conocer los beneficios que recibe una organización por la captura y aplicación (el uso y re-uso) del conocimiento tácito y explícito. En general se busca medir el impacto en los procesos a través de los indicadores formales e informales de la organización con el fin de que cualquier iniciativa de Gerencia del Conocimiento esté alineada con sus objetivos y estrategias.

6 Capital Intelectual

Lo constituyen todos aquellos activos intangibles de la organización que generan valor o tienen potencial para generarlo en el futuro y le ofrecen a la organización una ventaja,



pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales. Está conformado por el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional.

7 Mapa de Conocimiento

Es el producto de un proceso colaborativo de identificación, evaluación y asociación de elementos de información o conocimiento, preferiblemente de forma visual, que permite identificar dónde se encuentra el conocimiento y cómo fluye. Los elementos de información o conocimiento que el Mapa de Conocimientos identifica y hace evidente incluyen tanto artefactos de información como al Capital Humano (calificar y cualificar su experticia) incluyendo sus redes de relaciones.

8 Activo de Conocimiento

Son todas aquellas entidades y sus relaciones que constituyen el sistema en el cual se produce, transmite y aplica el conocimiento alrededor de un proceso o tema de particular relevancia. Constituyen una estructura lógica para desplegar el conocimiento de tal manera que esté enfocado y sea útil y de fácil acceso para los usuarios. Los activos de conocimiento más importantes son el personal experto en el tópico o proceso, el conocimiento explícito (documentación producida), los entes organizacionales internos y externos, los artefactos (típicamente el equipamiento), los proyectos, las iniciativas, los temas y su área del saber. Los activos de conocimiento son desplegados gráficamente en los mapas de conocimiento.

9 Gerencia del Capital intelectual

Conjunto de estrategias, modelos, metodologías y herramientas gerenciales que permiten hacer un uso efectivo de los activos intelectuales de una organización con el fin de obtener una ventaja diferenciadora y agregar valor.

10 Gerencia del Conocimiento

Se centra en la identificación, optimización y gestión activa de los activos intelectuales, bien sea en la forma de conocimiento explícito o como conocimiento tácito que poseen los individuos o las comunidades. A veces se incluye lo que -en forma figurada- algunos consideran “conocimiento contenido en artefactos”.

La gerencia del conocimiento permite construir y mejorar los sistemas de generación de conocimiento e incorporar sistemas de trabajo diario dentro de estos sistemas.

11 Competencias Organizacionales

11.1 Competencias Medulares

Son aquellas capacidades que son críticas para que una organización alcance una posición ventajosa y le ofrecen un nivel estratégico de diferenciación. Son áreas clave de experticia que son distintivas de la organización. Para una organización es muy importante definir y conocer sus competencias medulares porque eso le permite enfocar su atención en estas, que son las que afectan su posición. Las competencias



medulares cambian en la medida en que cambien las demandas de conocimiento de una organización educativa o el ambiente de negocios de una empresa del sector productivo. Sin embargo sobreviven en la organización en un marco de tiempo mayor a los ciclos de vida de los productos y los vaivenes del mercado.

En la identificación metodológica de las competencias medulares, estas deben cubrir los siguientes aspectos:

- proveer acceso a una variedad de clientes o usuarios
- contribuir significativamente a los beneficios que percibe el cliente o usuario de los productos o servicios de la organización.

11.2 Competencias Complementarias

Son aquellas competencias que, si bien no tienen el carácter de medulares, contribuyen con éstas para permitir el desarrollo de productos y servicios diferenciados que le dan competitividad a la organización

11.3 Competencias Latentes

Son aquellas competencias que están presentes en la organización con un nivel de desarrollo bajo y que pudieran convertirse en competencias medulares y ofrecer una ventaja competitiva a la organización en el futuro, contribuyendo de esta manera con su competitividad. Es importante que las organizaciones conozcan sus competencias latentes y dediquen recursos a desarrollarlas.

12 Competencias Individuales

12.1 Pericias

Sabiduría, práctica en una ciencia o arte. La pericia está relacionada con el conocimiento que se tiene sobre un tópico dado.

12.2 Destrezas

Arte o propiedad con que se hace algo.

12.3 Experiencia

Práctica prolongada que proporciona conocimiento para hacer algo.

12.4 Habilidades

Disposición, ingenio y capacidad práctica para realizar una tarea.

12.5 Conocimiento

Conjunto de experiencias, valores, información en contexto y vivencias internalizadas, que provee un marco de trabajo para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.