

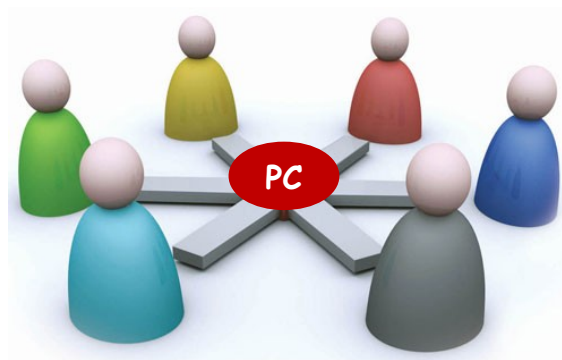


Año de la consolidación económica y social del Perú
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN

Gestión del Conocimiento

PORTAL DEL CONOCIMIENTO

Integrando estrategias, personas e Información



Integrantes:

- Flores Ventura Autora
- Jimenez Caverro Jose
- Marcos Reyes Víctor
- Vásquez Aquino Cinthia
- Yucra Fernandez Bertha

Ciclo: Quinto - M

Índice

Introducción.....	3
Concepto.....	4
Importancia del Portal del Conocimiento.....	7
Procesos Organizacionales para apoyar el Conocimiento.....	9
Estrategia como Objetivo a ser alcanzado.....	10
Información como fuente de Conocimiento.....	14

INTRODUCCIÓN

Toda empresa posee un gran volumen de información para poder realizar sus diversas operaciones y estas son de diversas índoles asimismo la complejidad del conocimiento han adquirido una importancia estratégica para las industrias, empresas, y principalmente para los profesionales involucrados en el proceso decisorio.

La Tecnología ha diseñado nuevos métodos que para almacenar estos datos, que luego pasan a ser información y luego conocimiento. Esto ha revolucionado la forma de crear, transmitir y aplicar el conocimiento; que ha pasado a considerarse un factor crítico para las organizaciones.

Como en la mayoría de las TI los portales de conocimiento no gozan de una definición única y sus funciones se mezclan con la definición de las funciones de otras herramientas. Las organizaciones siempre han capitalizado sus conocimientos en sus estructuras, procesos, productos, insumos y documentos. Todavía la mayor parte de los procesos de trabajo no están centralizados en el conocimiento; pero en los productos, servicios o clientes más tangibles en sus ganancias y activos de la organización.

El portal del conocimiento se ha convertido en una herramienta efectiva y esencial dentro de las organizaciones que aprenden, y fruto de esta reestructuración del conocimiento se han obtenido beneficios como reducción de costos y tiempo, flexibilidad, mejor capacidad de respuesta, etc. Dentro del contexto de la Globalización, la inteligencia de negocios es un punto clave en la búsqueda de la competitividad de la organización y es la fuente que alimenta la gestión del conocimiento en la empresa; por ello *el portal del conocimiento* debe buscar principalmente el desarrollo y potenciamiento de las competencias de los individuos y de su capacidad cognoscitiva.

La integración de los procesos de conocimiento, personas e información en la creación del portal, así como el trabajo colaborativo de estas últimas aportarán a su difusión y al desarrollo y crecimiento de la organización

1) CONCEPTO

Portal del Conocimiento

El Portal del Conocimiento es una forma de portal más amplio que se centra en las informaciones y personas en un ambiente único, proporcionando métodos e instrumentos que posibilitan la captura, almacenamiento, organización y accesibilidad a los conocimientos, informaciones y experiencias.

Un Portal del Conocimiento es un punto de convergencia de portales de informaciones o el contenido (que organizan grandes colecciones de contenido a partir de temas que figuran en él), cooperativa (utilizan instrumentos cooperativos de trabajo y flujo de documentos) y especialistas (relacionan y unen personas en base a sus habilidades), siendo capaces de implementar todos los servicios simultáneamente con contenido personalizado de acuerdo al perfil de los usuarios.

Un Portal del Conocimiento está constituido por un conjunto organizado de conocimientos transcritos en diferentes medios de comunicación que pueden ser provocados por diferentes instrumentos o herramientas, permitiendo la exploración en el momento oportuno de las competencias existentes en el interior de la organización.

Los conocimientos explícitos (informaciones) son transcritos, ante ello el Portal del Conocimiento debe propiciar la interacción de las personas que integran la organización, de tal modo que se permite el compartimiento de conocimientos tácitos en la creación de nuevos conocimientos, a fin de que la organización realice sus estrategias en un proceso continuo de transformación organizacional. El intercambiar información entre los miembros de la organización asegura el buen nivel de conocimientos que se generará en el interior de la organización, de tal modo que se realice una óptima implementación de las estrategias para poder desarrollar la mejora continua de la organización.

Los portales empresariales de conocimiento unen los mundos de la gerencia del conocimiento y de la inteligencia de negocio en un nuevo ambiente de escritorio. Provee todas las características que los empleados necesitan para acceder a la información de la empresa, además de contar con herramientas colaborativas de trabajo en grupo, herramientas de administración del conocimiento y un catálogo de conocimiento para ser usado como una memoria organizacional electrónica.

En el milenio en el que vivimos el portal del conocimiento desempeñará un papel dominante en la instauración y diseminación de la empresa y el empleado virtual. El cual brindará un solo punto de acceso personalizado a información relevante para permitir una mejor toma de decisión más rápida y mejor.

Estos portales más allá de cualquier empresa virtual, también apoyan a la captura y generación de conocimiento de las organizaciones. Incluyendo funciones, como mejores prácticas comunidades de interés, manejo de documentos y contextos, entre otros.

Desde el punto de vista tecnológico, el Portal del Conocimiento es una forma moderna de agregación de tecnologías de información compuesta por el Internet y la Intranet, los cuales reúnen otros productos y servicios como el acceso único a la base de datos corporativos, gestión del contenido, gerenciamiento electrónico de documentos, automatización de oficinas, groupware, workflow, mapas de conocimiento, mecanismos de búsqueda, personalización y sistemas de bussiness intelligence.

En un sentido amplio del término, un Portal del Conocimiento es una interface informatizada que permite a cada usuario acceder fácilmente a diversos factores humanos o informativos que necesita para el desarrollo de sus actividades en la organización. Se relaciona con el lugar universal, accesibilidad en red, donde cada uno puede buscar o traer informaciones

Portal del Conocimiento

profesionales y de la competencia o se propone utilizar servicios, discutir o intercambiar informaciones y conocimientos con sus homólogos, clientes y proveedores.

Ahora en la práctica, el Portal aún no se desarrolla en las organizaciones, ya que estas no brindan la debida importancia a las personas como agentes del conocimiento, pero cuando esto se ponga en marcha las organizaciones tendrán en su interior un enorme valor de conocimientos que serán intercambiados internamente para lograr eficazmente las estrategias planteadas por la organización a demás de generar una fuerte ventaja competitiva con respecto a los competidores.

El portal de conocimiento está formado por dos interfaces: Interfaz de producción del conocimiento e interfaz de obtención del conocimiento.

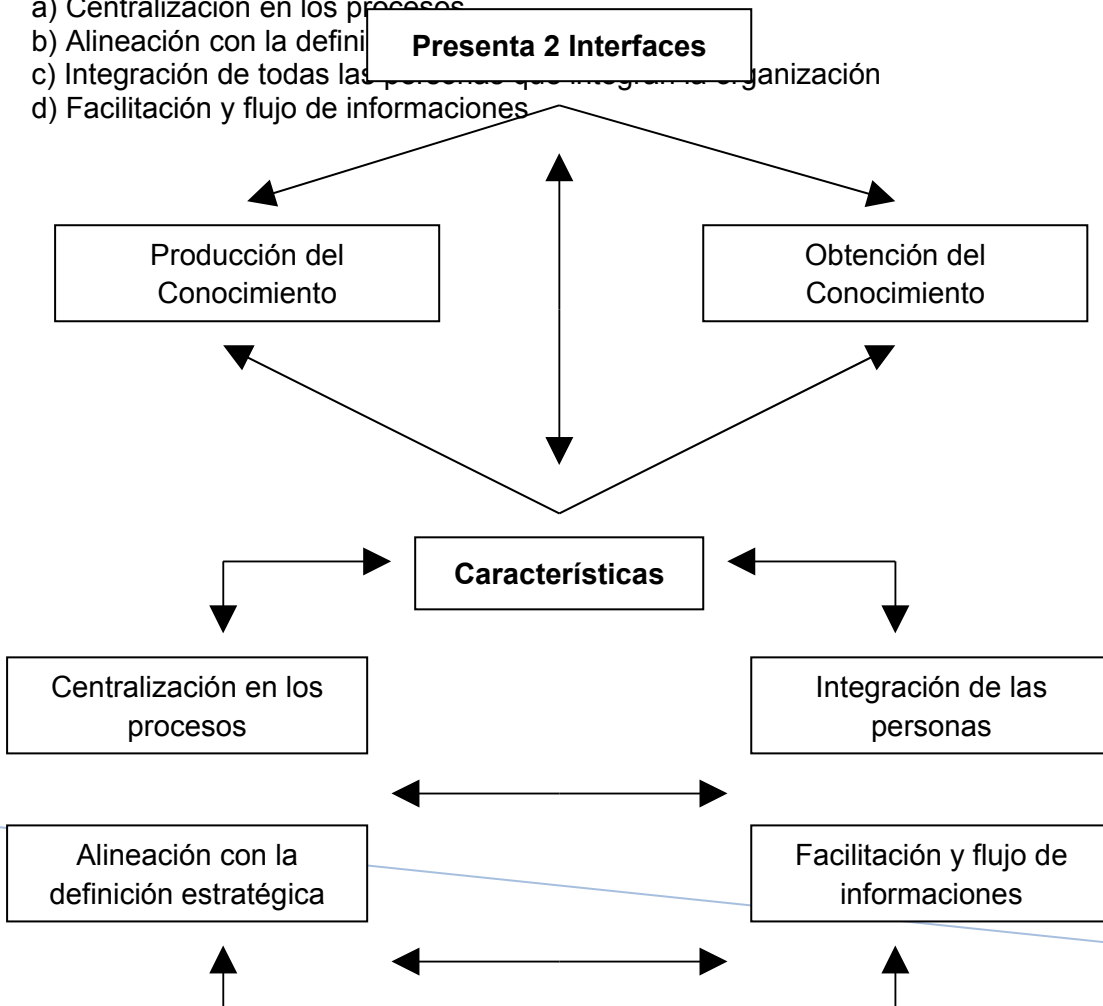
La primera, permite que el empleado utilice y analice el conocimiento almacenado para generar nuevo conocimiento, a través de nuevas experiencias de su trabajo en la solución de problemas. La segunda, facilita la comunicación y diseminación del conocimiento a los miembros de la empresa que lo necesitan y en el momento exacto, para solucionar nuevos problemas y mejorar la toma de decisiones.

Un portal de conocimiento es un importante elemento para que una empresa se convierta en una organización de aprendizaje.

El Portal de Conocimiento se estructura en: Personas, Informaciones, Estrategias, Estrategias, Informaciones, las cuales mediante la integración en un unico espacio y estructurado en procesos se facilitará el mejoramiento del conocimiento individual y organizacional.

Para lograr la total integración con las necesidades de la organización, un Portal del Conocimiento debe cumplir con las siguientes características:

- a) Centralización en los procesos
- b) Alineación con la definición estratégica
- c) Integración de todas las personas de la organización
- d) Facilitación y flujo de informaciones



2) IMPORTANCIA DEL PORTAL DE CONOCIMIENTO

Muchas empresas están adoptando el modelo de Portal con el objetivo de resolver sus problemas relacionados con la gestión de la información y del conocimiento.

Portal del Conocimiento

Los portales pueden convertirse en algo más importante y estratégico para la organización creando de esta manera un portal del conocimiento.

Un portal de conocimiento es un importante elemento para que una empresa se convierta en una organización de aprendizaje.

Los portales de conocimiento empresariales unen los mundos de la gerencia del conocimiento y de la inteligencia de negocio en un nuevo ambiente de escritorio.

El cual brindara un solo punto de acceso personalizado a información relevante para permitir una mejor toma de decisión más rápida y mejor. Estos portales más allá de cualquier empresa virtual, también apoyan a la captura y generación de conocimiento de las organizaciones. Incluyendo funciones, como mejores prácticas comunidades de interés, manejo de documentos y contextos, entre otros.

Una de las cosas más importantes sobre los Portales de conocimiento es que son verdaderamente redes de redes. A partir de un interface único y muy simple, los usuarios pueden acceder a documentos, programas y datos procedentes de las aplicaciones de la organización. El objetivo es que el dato fluya no sólo a través del "firewall" de la empresa, sino también por la Extranet de los Partners e incluso por la Web pública. Los usuarios no tienen porque saber de dónde viene la información.

Los conceptos sobre portal de conocimiento están empezando a ganar importancia dentro de las nuevas tendencias tecnológicas para la "Gestión del Conocimiento", ya que se presentan como facilitadores de la comunicación y el intercambio de información entre los integrantes de una organización. De cualquier forma, debemos tener presente que la Gestión del Conocimiento va mucho más lejos que cualquier sistema de software o Portal de Empresa.

Entre lo más importante de los portales de conocimiento destacamos:

Ayuda mediante la elaboración y uso de contenidos (documentos, datos, imágenes, voz, vídeo, uso de herramientas) oportunos. Contenidos para apoyar la información, la participación y la acción, tanto de las personas como de la empresa.

Para la persona:

Ayudarles a definir y expresar concretamente lo que necesitan tanto para cumplir con su cometido como para impulsar su desarrollo personal, y a dar lo que necesita la empresa. Lo que necesitan las personas en cuanto a seguridad y a posibilidades.

Para la empresa:

Ayudarle a definir, comunicar y obtener lo que necesita concretamente, ayudarle a delegar y orientar, ayudarle a conocer y a dar lo que necesitan las personas. Lo que necesita la empresa en cuanto a disminución del caos y aumento de la competitividad.

BENEFICIOS DE UN PORTAL CORPORATIVO

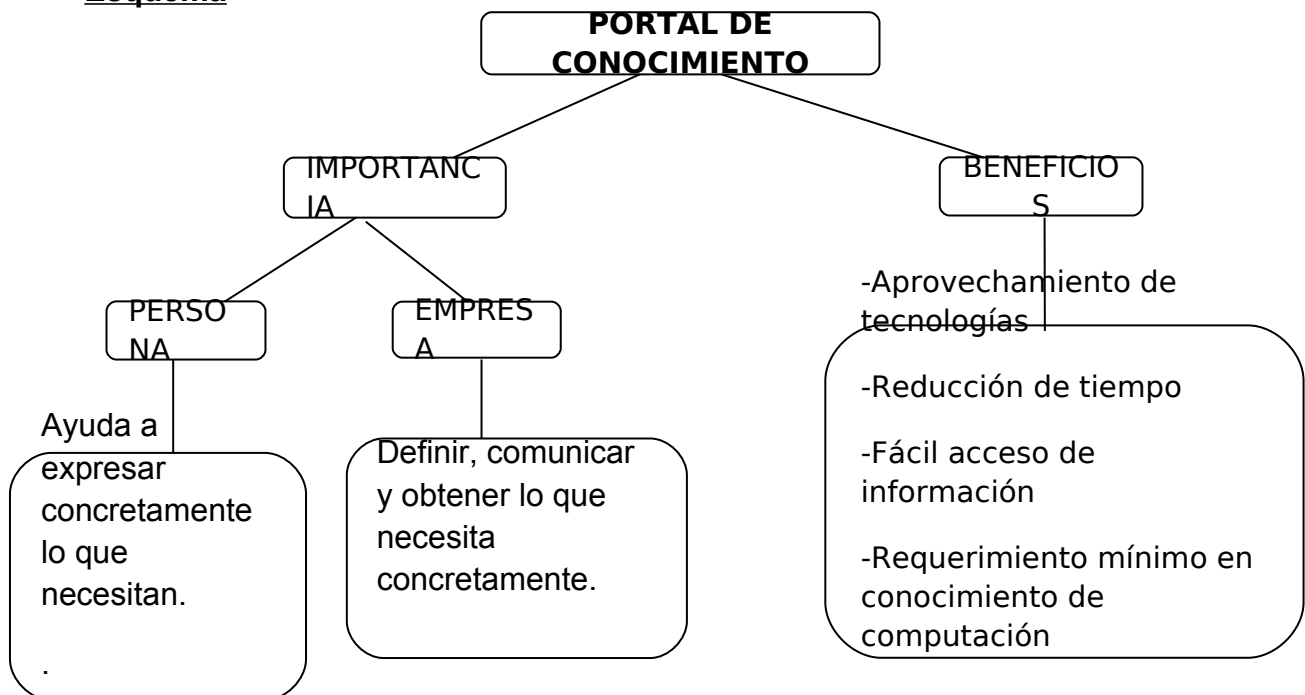
Portal del Conocimiento

El portal puede ser una fuente extraordinaria de indicadores. Si el portal trata lo que verdaderamente interesa a la empresa y a las personas, puede ser un medio idóneo para realizar muy fácilmente encuestas, foros, solicitudes de ideas que expresen explícitamente las opiniones, dificultades, actitudes de las personas.

Los beneficios que se obtiene con un portal:

- Máximo aprovechamiento de las capacidades de las tecnologías de Internet.
- A través del Sistema de Administración de contenidos se podrá generar y tener en el portal tantos eventos, publicaciones, servicios, galerías de fotografías, etc; sin requerir ninguna página adicional de las contempladas, lo cual contribuye a reducir costos.
- Reducción de tiempo en el proceso de la generación de información que esté disponible en línea.
- Facilidad de acceso a la información generada.
- Requerimientos mínimos de conocimiento en computación para poder actualizar el portal.
- Integración de herramientas de difusión masiva de información por demanda (boletín electrónico personalizado y automatizado).

Esquema



3) PROCESOS ORGANIZACIONALES PARA APOYAR EL CONOCIMIENTO

La propuesta del portal presentado utiliza la estructura de procesos organizacionales, considerando que estos son regidos por estrategias que involucran a personas, generan y utilizan informaciones, integrando todas las actividades relacionadas al conocimiento organizacional.

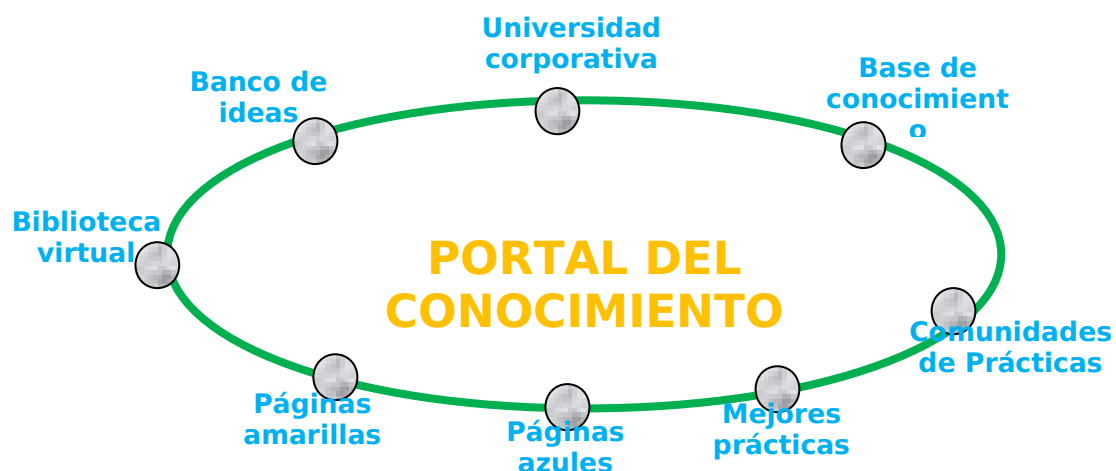
Portal del Conocimiento

En este sentido la definición de gestión del conocimiento que mejor caracteriza esta afirmación es la de Davenport y Cruzar: “*Gestión del conocimiento es una colección de procesos que gobierna la creación, disseminación, utilización y almacenamiento de conocimientos*”. Los procesos organizacionales bien sucedidos dependen de interacciones bien sucedidas entre sus participantes.

Se debe señalar que los procesos deben permitir todas las organizaciones, incluyendo las no estructuradas en proceso, pues son formas de agrupar las actividades organizacionales con forme a una lógica de procedimiento.

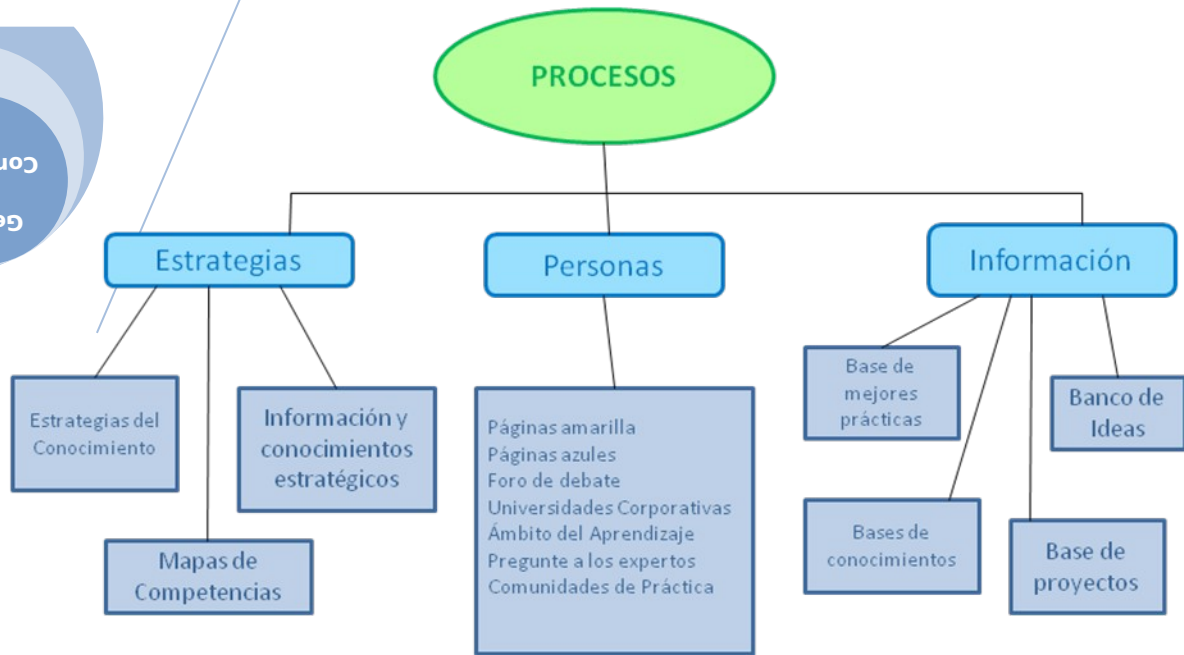
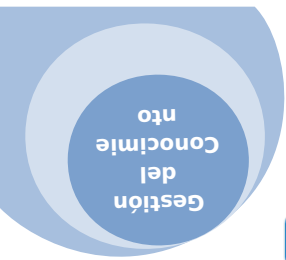
Estructurar el portal por procesos facilita la visualización de cuáles estrategias rigen esos procesos, cuales personas poseen conocimientos sobre ellos y cuales informaciones son generadas y utilizadas durante su ejecución.

Así mismo, hablar de gestión del conocimiento es hablar de gestión de gestión de los procesos de conocimiento. Si se supiese alimentar esos procesos, las organizaciones obtendrían una mejor performance.



Esquema

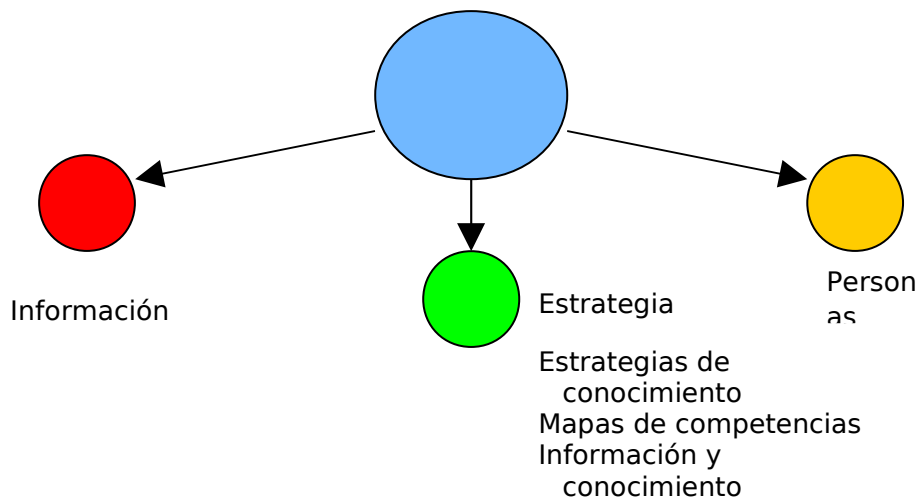
Portal del Conocimiento



4) ESTRATEGIA COMO OBJETIVO A SER ALCANZADO

La estrategia fundamental incluye la estrategia de los conocimientos, los mapas, las habilidades, conocimientos y la información estratégica para la ejecución de los procesos organizativos, como se muestra a continuación:

Procesos



Las estrategias del conocimiento deben estar vinculadas a la estrategia de la organización. Es preciso tener una macro visión de la misión de la organización, su visión, sus metas y objetivos.

Según Probst, las metas del conocimiento garantizan que las habilidades se desarrollan de manera coherente y consistente.

Portal del Conocimiento

Las estrategias del conocimiento dan soporte a la definición de plan de aprendizaje, necesarios para producir, responder y anticiparse, añadiendo cada vez más valor a las organizaciones y el fortalecimiento de la ventaja competitiva de una forma innovadora y vinculada a las necesidades reales del negocio.

El plan de aprendizaje y definido con base de las competencias esenciales y los mapas de competencias ayudan a la organización a visualizar sus estrategias que frecuente exponen sus carencias, posibilitando tomar medidas correctivas. Estos mapas son fundamentales para la implementación de estrategias porque hacen que todos en la organización tengan una percepción clara de cómo pueden contribuir para que la organización alcance sus objetivos estratégicos. Probablemente las organizaciones fracasan en la ejecución de su estrategia si los colaboradores no entienden, cómo pueden ayudar a hacer que ello suceda.

Mapas de competencias: vinculados a las estrategias de la organización, relacionados con los conocimientos y las competencias que son esenciales y necesarios en los miembros de la organización. Un mapa de competencias es un estudio de todas las competencias existentes en una organización. Aumenta la transparencia y ayuda a identificar a los expertos o las fuentes de conocimientos.

Según Probst, pocas organizaciones tienen ahora una visión clara de los activos intelectuales importantes para su éxito y cómo estos activos se distribuyen entre los individuos que componen la organización. Para los autores, la matriz estratégica del conocimiento está formada por cuatro tipos de competencias.

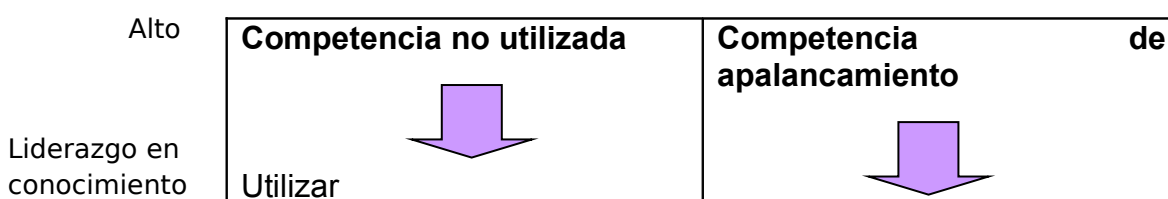
En el cuadro por otra parte, se puede ver el tipo de competencias y qué estrategias deben adoptarse para cada uno.

Competencia sin valor: forma no esencial, dedicado a la tercerización ya que no tienen condiciones para ser utilizado como una ventaja competitiva.

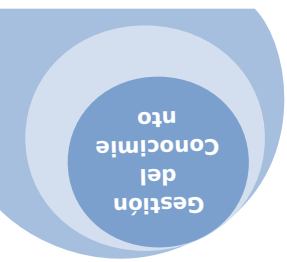
Competencias básicas: forma baja. Si no es necesario aplicar objeto interno deben estar dispuestas a externalizar, de lo contrario debe ser mejorada para convertirse en una palanca competitiva.

Competencia de apalancamiento: es el impulsor competitivo ya en uso del mercado y superior a las aplicaciones de la competencia. Debe ser utilizado para encontrar opciones innovadoras para entrar en nuevas áreas de negocio.

Competencia no utilizada: es el potencial inexplorado que debe ser usado para representar una ventaja competitiva superior a la competencia.



Portal del Conocimiento



Bajo

	Distribuir
Competencia sin valor ↓ Tercerizar	Competencia básica ↓ Preservar / valorar de nuevo
Bajo	Alto

Además de mapearlas competencias, estos conocimientos son esenciales para la organización, se hace necesario definir una escala que permita evaluar el nivel de desarrollo en el que estén situados los conocimientos y competencias.

Una vez mapeadas y cuantificadas las competencias, es posible definir metas estratégicas que direccionen la gestión de los conocimientos.

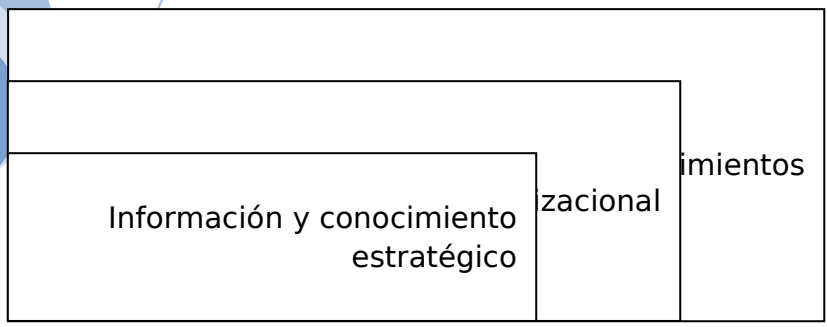
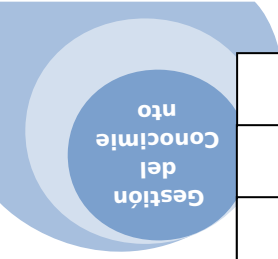
Las informaciones y los conocimientos estratégicos consisten en la definición del tipo de información y conocimientos estratégicos para un gerenciamiento competitivo de la organización.

Para Moresi, la información y los conocimientos asumen un papel destacado, pasando a ser uno de los recursos de gran importancia para la supervivencia y la prosperidad de una organización.

En la misma línea de pensamiento, Stewart propone que la información y los conocimientos, además de los elementos estratégicos son esenciales para la organización, pues deben ser considerados más importante que la materia prima y más importante muchas veces que los recursos financieros.

Teniendo en cuenta esta nueva jerarquización de los recursos, Reis destaca la necesidad de ofrecer condiciones favorables para el uso de la información y conocimientos en el trabajo creativo y generador de conocimientos, y compartirlo dentro de la organización. De esta forma, las organizaciones dedicadas a los conocimientos surgen para generar condiciones de gestión de información y conocimientos como un recurso estratégico esencial de la organización.

Miranda hace una advertencia sobre el uso de conocimientos, haciendo notar que no toda la información y los conocimientos son estrategias de la organización, pero que deben ser abordadas y alineadas a las estrategias de la empresa, de acuerdo con la siguiente cuadro:



Información y conocimiento estratégico

Analizando el cuadro, podemos inferir que los volúmenes de informaciones y conocimientos disponibles, apenas una parte se constituirá en recursos estratégicos para la organización. Por lo tanto, es importante definir qué tipo de información y conocimientos son esenciales para la competitividad organizacional.

Abordado un poco respecto a las estrategias de organización observamos que las estrategias se duplicarán en los conocimientos, los mapas de competencias, información y conocimiento estratégico, para enfatizar la acción humana en las organizaciones, pues este es un elemento básico de gerencia del conocimiento organizacional.

Diagrama



CONOCIMIENTO COMO FUENTE DE CONOCIMIENTO

Portal del Conocimiento

En el milenio en el que vivimos el portal del conocimiento desempeñará un papel dominante en la instauración y diseminación de la empresa y el empleado virtual. El cual brindará un solo punto de acceso personalizado a información relevante para permitir una mejor toma de decisión más rápida y mejor.

Estos portales más allá de cualquier empresa virtual, también apoyan a la captura y generación de conocimiento de las organizaciones. Incluyendo funciones, como mejores prácticas comunidades de interés, manejo de documentos y contextos, entre otros.

En general, como en la mayoría de las TI los portales de conocimiento no gozan de una definición única y sus funciones se traslapan y se mezclan con la definición de las funciones de otras herramientas. Es así que es posible encontrar en los textos que refieren a portales de conocimientos o a sus funciones, nombres como “sistemas de conocimiento”, “Portales de Información Empresarial” como una parte funcional de estos mismos portales o simple y llanamente, “portales de conocimiento”. En este caso particular esta realidad es de los portales de conocimiento como herramientas de TI es extensiva aún más, gracias a que el concepto o la filosofía misma de administración del conocimiento en las que se basa, aun no se encuentra del todo enunciada.

En la sociedad actual la información y el conocimiento se van convirtiendo en elementos fundamentales para el progreso económico, factores del proceso productivo y también componentes esenciales para el bienestar personal. Y es que las personas necesitamos construir conocimientos que nos permitan dar las respuestas más adecuadas ante las circunstancias que se nos presentan en cada momento, para lo cual necesitamos disponer de una información adecuada, sin la cual no podemos elaborar el conocimiento

Pero **información y conocimiento son dos cosas distintas** (datos - información - aprendizaje - conocimiento):

- **La información** son datos que podemos tener a nuestro alcance y comprender. Sus características básicas son:

- Es de naturaleza intelectual, inmaterial, aunque se registra y presenta en soportes físicos.
- No es escasa, cada vez es más abundante, hasta se puede considerar que es ilimitada.
- Puede ser compartida sin disminuir su utilidad para ninguna de las personas que la utilizan.
- Se enriquece con el intercambio de ideas entre sus usuarios..
- No es apropiable, o no debería serlo (aún hay casos de censura).
- La información no exige un uso excluyente, la pueden utilizar varias personas a la vez, salvo cuando su valor está precisamente en la privacidad y exclusividad.
- No se destruye con el uso.
- A veces tiene una vigencia corta, sufre la obsolescencia con el paso del tiempo.

Portal del Conocimiento

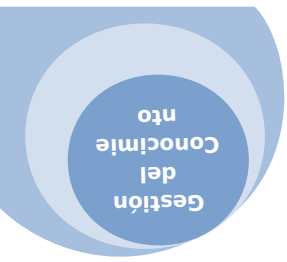
- **El conocimiento** siempre es una elaboración personal, fruto de las asociaciones que nuestro cerebro es capaz de hacer a partir de su experiencia, de la información que ya tenemos, y de la que hemos seleccionado y analizado. El conocimiento se elabora para dar respuesta a alguna cuestión de nuestro interés. Por lo tanto siempre supone más que la información de la que hemos partido para construirlo, tiene una funcionalidad. Tipos de conocimiento:

- declarativo (qué es)
- procedimental (cómo hacer algo)
- condicional (cuando aplicarlo, control...)

Las personas construimos continuamente conocimientos útiles para afrontar las situaciones que se nos presentan a partir de la información de que disponemos en la memoria y de la que podemos encontrar en nuestro entorno. En la sociedad actual, que pone a nuestro alcance cantidades ingentes de información de todo tipo, una de las competencias básicas de todos los ciudadanos debe ser saber aprovechar esta información para construir conocimientos, y para ello deben:

- Saber determinar la información que necesitamos en cada situación.
- Saber buscarla y encontrarla (enciclopedias, Internet, bibliotecas)
- Analizarla, relacionarla, valorarla, seleccionarla y ordenarla en función de lo que pretendemos
- Aplicarla para elaborar los conocimientos que necesitamos

Información como



fFuente del conocimiento

en

la sociedad actual la información y el conocimiento se van convirtiendo en elementos fundamentales para el progreso económico, factores del proceso productivo y también componentes esenciales para el bienestar personal.

la / el

Conocimiento
es Información
son

datos que podemos tener a nuestro alcance y comprender.

una elaboración personal, fruto de las asociaciones que nuestro cerebro es capaz de hacer a partir de su experiencia, de la información que ya tenemos, y de la que hemos seleccionado y analizado

Bibliografía

Portal del Conocimiento

- TEREZINHA ANGELONI, María; MORATTI TEIXEIRA, Fábio; SGUÁRIO DOS REIS, Eduardo. Portal del Conocimiento: Integrando Estrategias, personas e información.
- GUNS, B. las Organizaciones que aprenden rápido: sea competitivo utilizando el aprendizaje organizacional. Sao Paulo: Futura, 1998.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Crianza de conocimiento en la empresa: como las empresas japonesas general la dinámica de innovación. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- REVENDO o GED. Revista de GED. Año 12, n. 72, p 11 - 13, novena edición. 2005
- http://www.google.com.pe/images?hl=es&gbv=2&tbs=isch%3A1&sa=1&q=alianzas+estrategicas&aq=0&aqi=g1&aql=&oq=alianzas+estr&gs_rfai
- <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/portacono.htm>