

Tribuna Abierta

POR FERMIN M^a GONZÁLEZ GARCÍA (*)

Orientaciones para la creación de conocimiento en las empresas

Las exigencias surgidas de la llamada sociedad del conocimiento y de la información (SCI) tienen en esta nueva sociedad unas implicaciones muy importantes en las empresas. líderes frente a otras instituciones (reflexiones en exceso a admitir ese nuevo paradigma/modelo cultural). En la SCI priman la inteligencia y el conocimiento como principales factores de progreso social y económico. En ella, la ética de la obligación es sustituida por la ética de la responsabilidad. Así, es necesario que una educación basada en este contexto penetre en la sociedad entera. Consecuentemente, las organizaciones empleadoras de todo tipo (empresas, organismos institucionales, entidades sin ánimo de lucro, etcétera), deben convertirse en lugares de enseñanza y aprendizaje.

Se necesita una educación que persiga una capacitación del trabajador para crear nuevos conocimientos y fomentar su autonomía en un proceso de aprendizaje creativo, que dure toda la vida y que le permita la flexibilidad adecuada para adaptarse rápidamente a una actividad social y económica cada vez más globalizada.

A medida que se muestra actividad económica ha evolucionado desde una sociedad industrial a una sociedad del conocimiento y de la información, así también ha cambiado el más importante valor de las organizaciones. En la sociedad del conocimiento el activo más valioso es el conocimiento de sus empleados. Las compañías confían en el conocimiento de sus expertos para tener éxito. Ahora bien, ese conocimiento experiencial, tácito, raras veces

se comparte con otros empleados y en la mayoría de los casos, ese activo fundamental se pierde cuando esos empleados clave se jubilan, cambian de trabajo o fallecen.

El conocimiento de esos expertos no está explícitamente documentado y permanece en las mentes de los empleados. Se deduce, de lo expuesto, que existe necesidad de una metodología y de instrumentos adecuados para facilitar la extracción y conservación del conocimiento de estos expertos.

Este conocimiento de los empleados clave/expertos, no sólo hay que conservarlo, sino también debe compararse con el resto de la organización y constituir una parte de la formación de nuevos empleados.

Entre los aspectos que facilitan la creación de conocimiento en las empresas, encontramos: un aprendizaje significativo, creativo y crítico frente al memorístico/meecánico (desgraciadamente predominante), que facilite la construcción de significados y la eliminación paulatina de los errores conceptuales, auténticas barreras para el desarrollo y expresión del pensamiento creador; una organización adecuada del conocimiento, básica para repensar productos y procesos y para el fomento de la creatividad; y elaborar modelos creativos de conocimiento, con un tratamiento riguroso de la información disponible.

Además, es necesaria una recuperación contextualizada del conocimiento, que permita, al momento, recupear el paisaje conceptual que aconsejó una toma determinada de decisiones: la recuperación del dato sin el contexto no es de utilidad y a veces, su utilización, sin más, produce negativos resultados.

Asimismo, la mejora del conocimiento —no sólo vertical sino horizontal, de la propia organización de la empresa a cargo de los empleados— y la mejora de los procesos de comunicación entre los miembros de la empresa y de la relación emocional entre los mismos, son factores que contribuyen a crear conocimiento en las empresas.

La mayoría de los investigadores en psicología educativa están de acuerdo en que el conocimiento es una construcción humana. Los significativos avances en la comprensión de la construcción del conocimiento y del aprendizaje humano han conducido al desarrollo de los mapas conceptuales, un instrumento gráfico que capacita a cualquier persona para expresar su conocimiento de forma que sea fácilmente comprendido por otras personas. Los mapas conceptuales fueron creados por el profesor Joseph D. Novak, Doctor Honoris Causa por la Universidad Pública de Navarra. Consisten básicamente en conceptos relacionados por palabras de enlace formando proposiciones o frases que expresan el significado que tiene para el autor de ese mapa la relación entre esos dos conceptos. Los mapas son pues representaciones gráficas del conocimiento que poseemos sobre distintos campos o áreas específicas. Son muy fáciles de construir y pueden ser utilizados por alumnos de todas las edades, desde preescolar hasta los distintos niveles universitarios, así como por profesionales de todas las disciplinas.

La elaboración de mapas conceptuales se ha facilitado y optimizado extraordinariamente con el Cmap Tools software (de descarga libre en

Internet: cmap.jhmcc.us), desarrollado en el prestigioso Institute for Human and Machine Cognition (IHMC), con el que colaboro y que como profesor investigador visité en el año 2003. Este software posibilita la incorporación a los conceptos del mapa conceptual, de distintos materiales como, por ejemplo, vídeos, páginas web, imágenes jpg o gif, documentos word, otros mapas conceptuales, etcétera, creándose así espectaculares modelos de conocimiento y constituyendo, además, un excelente recurso para organizar y gestionar importantes cantidades de conocimiento e información.

En el IHMC se ha utilizado el software Cmap Tools para capturar y representar el conocimiento tácito de expertos en dominios tan diversos como medicina nuclear, prevención del tiempo, análisis de imágenes vía satélite, diagnosis de equipos electrónicos, análisis del terreno, diseño de cohetes espaciales, y gastronomía local, cultura y artes.

En mi opinión, las empresas que no recurrían a los tópicos fáciles de que esto no va con nosotros, la realidad es totalmente distinta a la teoría, lo que interesa es la cuenta de resultados inmediata, aquí las cosas son distintas u otros de parecido tenor, y si reflexionan sobre las ideas veritadas en los párrafos anteriores y, naturalmente, en otras importantes, habrán ganado ya en el combate que se les plantea/rá por la supervivencia el primero y fundamental asalto.

Se necesita una educación que persiga una capacitación del trabajador para crear nuevos conocimientos

En la sociedad del conocimiento, el activo más valioso es el conocimiento de sus empleados

(*) Catedrático de Universidad Didáctica de las Ciencias Experimentales Universidad Pública de Navarra