

Gestión del Conocimiento del Año

Evaluación de la gestión del conocimiento – Resultados del premio “Gestión del Conocimiento 2002 y 2003”

Prof. Dr. Klaus North, Universidad Politécnica de Wiesbaden

Resumen:

La gestión del conocimiento (GC) tiene un aprovechamiento comprobable. Las pruebas de ello, son las empresas que han participado por el premio “Gestión del Conocimiento del Año” (<http://www.wiessensmanager-des-jahres.de/>).

La evaluación se fundamenta en la documentación de participación presentada por 48 empresas.

El aprovechamiento de la gestión del conocimiento para el trabajador, los clientes y la empresa.

La gestión de conocimiento (GC) ofrece un aprovechamiento a la empresa, la que se ha evaluado de las encuestas confeccionadas dadas a conocer públicamente.

La diferenciación entre las cinco perspectivas; proceso, trabajador, clientes, innovación y finanzas se basan en el concepto de panel de control (*Balanced Scorecard*).

En la **perspectiva de procesos** se han reconocido fundamentalmente el potencial de aprovechamiento de las empresas, identificándose la aceleración de los procesos, el evitar las redundancias, la mayor transparencia de los procesos, la reutilización de los conocimientos internos, la reducción de falla y el tiempo de ahorro en los trabajos rutinarios.

También en la **perspectiva del trabajador** son perfectamente reconocibles los efectos de las actividades de GC para con la empresa. Algunos de los aprovechamientos (utilidades) que se obtienen son; aumento de la motivación, mejora del grupo de trabajo, tiempos más cortos de elaboración, desarrollo de las competencias, aumento personal del valor del mercado y ampliación personal de la base del conocimiento sen los trabajadores son reconocibles claramente.

La gestión del conocimiento interno de la empresa también afecta positivamente la **perspectiva del cliente**. Los potenciales de aprovechamientos manifestados por las empresas consultadas fueron; tiempo de reacción más corto, aumento en la calidad, mejora en las comunicaciones, aumento de la satisfacción y relación con el cliente, y un mayor contenido de información.

En la perspectiva de innovación se encuentran nuevamente los argumentos de aprovechamiento, que representan una verdadera renovación para la empresa. En general se determina, que por medio de la GC se generan innovaciones, las que son escasamente dadas a conocer por parte de las empresas. Aquí fueron mencionados sobre todo la oferta de nuevos productos o prestaciones de servicio, la aplicación de nuevas tecnologías, la generación de nuevos campos de negocios y la tendencia positiva de la investigación.

PDF Download [12.1.3Nutzen_WM2002.pdf.doc](#)