

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA EMPRESA : TERMINOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN ELEMENTOS IMPORTANTES PARA SU MEDICIÓN*

María Teresa Múnera Torres**

RESUMEN

A la luz de la investigación titulada "Incidencia de la gestión del conocimiento en el avance y desarrollo de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001" y con base en el aporte de coinvestigadores y expertos, se plantea la importancia que juega la gestión del conocimiento como nueva estrategia empresarial que influye en los procesos de desarrollo y avance de toda organización. Se resalta además, el papel que juegan la terminología y la documentación, como herramientas claves para medir el grado de influencia de la gestión del conocimiento de las empresas y finalmente, se expone la interrelación que existe entre la gestión del conocimiento, la terminología y la documentación.

PALABRAS CLAVES : Gestión del conocimiento, Terminología, Documentación, Capital intelectual, Activo intangible.

MÚNERA TORRES, María Teresa. *Gestión del conocimiento en la empresa : Terminología y documentación elementos importantes para su medición. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 25, No. 1 (ene.-jun., 2002); p. 91-106.*

ABSTRACT

In the horizon of the research : "The knowledge management incidence on the Medellín's companies advance between 1955 and 2001", and from the contribution of another researchers and experts, it is expound the knowledge management importance like a new managerial strategy that have influence in the development and advance process of every organization. It is stand our also, the roll that the terminology and documentation play like key instruments to measure the influence grade of the company's knowledge management, and finally, it is show the interrelation between the knowledge management, terminology and documentation.

KEY WORDS: Knowledge management, Terminology, Documetation, Intelectual capital, Intangible active.

MÚNERA TORRES, María Teresa. *Knowledge management in the company: Terminology and documentation, elements for its measurement. In: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 25, No. 1 (jan.-jun., 2002); p. 91-106.*

* Ponencia presentada en el IV Seminario Internacional de Terminología, realizado en el ITM entre el 11 y el 12 de octubre de 2001. Organizado por COLTERM, RJTERM, E.I.B. y el GITT. Artículo que hace parte de la investigación «Incidencia de la Gestión del conocimiento en el desarrollo y avance de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001», que está financiado por el CODI. Recibido y revisado en junio de 2002. Recibido en mayo y aceptado en julio de 2002.

** Bibliotecóloga Magister en Ciencias Sociales: Cultura y Vida Urbana, Universidad de Antioquia. Profesora auxiliar y coordinadora de los programas de posgrado de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Coordinadora del semillero de investigación Gecobi: Gestión del Conocimiento Bibliotecológico e Ingeniería. mmuner@nutabe.udea.edu.co

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se está llevando a cabo la investigación sobre «la incidencia de la gestión del conocimiento en el desarrollo y avance de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001». Para el desarrollo de ésta, se han definido como herramientas de medición de dicha gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional, la normalización, la documentación, la gestión tecnológica y la terminología. Entendiendo además la gestión del conocimiento como el óptimo aprovechamiento de los activos intangibles y del capital intelectual de una empresa, con miras a obtener mayores resultados y utilidades.

Es importante aclarar además, cómo en esta investigación se está partiendo de concebir la gestión del conocimiento, no como aquella estrategia de implementar software comercial sobre la gestión del conocimiento, sino como la forma en la cual se gestionan dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la institución.

La presente exposición tiene por objeto destacar el papel que juega la gestión del conocimiento en la empresa y dentro de esta gestión, resaltar el papel que cumplen la terminología y la documentación como herramientas claves para medir el grado de incidencia que juegan las mismas como parte de la gestión del conocimiento y como posibilitadoras del desarrollo y avance en las empresas. Seguidamente se establecerá la relación que existe entre terminología y gestión del conocimiento, así como la relación documentación y gestión del conocimiento. Con base en las anteriores temáticas se tratará de ilustrar de una forma clara y concisa la relación teórica y práctica que existe entre terminología, gestión del conocimiento y documentación.

LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA EMPRESA

Como se precisó inicialmente, la investigación que se está desarrollando va encaminada a mirar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desarrollo y avance de las empresas de Medellín entre 1995 y 2001. Por tanto es indispensable definir lo qué es la gestión del conocimiento como elemento clave que estimula el desarrollo de las empresas.

Son muchas las definiciones que se pueden encontrar sobre lo que es la gestión del conocimiento como tal, son muchas las miradas y precisiones sobre lo que es y lo que significa para la empresa. Es indudable la importancia e influencia que ha venido teniendo la gestión del conocimiento y con ella la identificación de los activos

intangibles y la valoración del capital intelectual, elementos que están estrechamente relacionados con esta nueva tendencia de gestionar el conocimiento. Pero ¿ con qué tipo de conocimiento se requiere trabajar para lograr una eficiente gestión del mismo ?

Al abordar algunas de las elaboraciones conceptuales de lo que se asume como gestión del conocimiento, se llega a establecer como ésta puede estar asociada con todo lo atinente a la organización centrada en procesos de aprendizaje, a la gestión de los recursos humanos, a la cultura organizacional, a la gestión de tecnologías de la información, a los procesos y a la reingeniería en sí. La anterior definición va muy acorde con el enfoque que Gloria Ponjuán Dante le da a esta nueva estrategia administrativa en el sentido de incluir dentro de la gestión del conocimiento «elementos asociados a: la gestión de recursos humanos, la cultura organizacional y la organización orientada al aprendizaje, la tecnología de información, las intranets y groupwares; los sistemas de información en las organizaciones y, en especial, los de inteligencia; los procesos y la reingeniería de procesos.»¹

También se pueden establecer como formas de gestionar el conocimiento , los procesos de creatividad e innovación de las empresas, el conocimiento que se puede asimilar de los clientes, el desarrollo del aprendizaje y las habilidades intelectuales y de investigación, todo ello complementado con las nuevas tecnologías de la información y con el fin de alcanzar de una forma más eficiente los objetivos y metas trazados en ella, tal como lo expresa R. Young: «la Gestión del conocimiento integra en un proceso único las áreas de creatividad e innovación, el conocimiento consumidor/cliente, industria/dominio, las mejores prácticas, el desarrollo del aprendizaje y de las competencias, la investigación y desarrollo, los valores y objetivos orientados al consumidor, el conocimiento intelectual, la contabilidad del capital, etc., con tecnologías radicalmente nuevas de comunicación y de groupware.»²

De forma similar, expertos como Antoni M. Güell, en el libro «Homo Faber, Homo Sapiens», resaltan la gestión del conocimiento como “El conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor. La gestión del conocimiento va mucho más allá del almacenamiento y manipulación de datos. Conforme a la definición de Marshall, Prusak y Shpilberg, la gestión del conocimiento es «la tarea de reconocer un activo humano enterrado en las mentes de las personas y convertirlo en un activo empresarial al que puedan

-
1. PONJUÁN DANTE, Gloria. Gestión, gestión de información, gestión del conocimiento... gestión del futuro *En: Ciencias de la información*. La Habana. Vol. 30, no. 3 (Sep. 1999) ; p. 43.
 2. YOUNG, R. True knowledge Management beyond a fad. *En: Knowledge management*. (April 1998) ; p. 7

acceder y que pueda ser utilizado por un mayor número de personas, de cuyas decisiones depende la empresa”³

Resulta interesante además, rescatar las reflexiones hechas por Arilog Regina Pabón con relación a lo que se puede entender como gestión del conocimiento: «La gestión del conocimiento supone trabajar en equipo, compartir conocimientos, crear nuevos estilos de dirección, compromisos, etc. que generen una nueva cultura en la organización, que facilite compartir todos los tipos de conocimientos entre todos sus integrantes para alcanzar las metas y objetivos de la organización de la forma más eficaz posible, sin distinción de niveles jerárquicos tradicionales, siendo la cultura el elemento clave de toda organización. Las organizaciones disponen de un recurso vital e intangible que les permite desarrollar su actividad esencial; ese recurso es el conocimiento. Este reside en el sistema de procesos que lleva a la materialización de los bienes o servicios. Un sistema de gestión del conocimiento permite la reutilización de la información almacenada en una entidad y su incorporación en los procesos funcionales y operacionales integrando los sistemas de información existentes, permitiendo la durabilidad de la información y el conocimiento y generando competencias sostenibles en el tiempo»⁴

En términos generales, se puede definir la gestión del conocimiento como aquella nueva forma de optimizar los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en una empresa, teniendo como base no sólo el conocimiento que aparece contenido en los documentos impresos, digitales, electrónicos, etc., sino también aquel tipo de conocimiento que está en cada uno de los individuos y actividades que se desarrollan cotidianamente dentro de la empresa. Es ahí donde se introduce lo que se conoce como la gestión de recursos intangibles y del capital intelectual. Entendiendo los recursos intangibles como aquellas “habilidades y experiencias poseídas por los empleados y no protegidas legalmente. Pueden a su vez incluir una base de clientes importante, lealtad de los clientes, políticas, procedimientos, cultura, situación geográfica apropiada, buena posición de mercado, etc.”⁵

Por su parte, el capital intelectual es definido por Brooking como «la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa y los divide en 4 categorías :

- Activos de mercado (marcas, clientes, repetibilidad del negocio, reserva de pedidos, canales de distribución, licencias, franquicias, etc).

3. GUELL, Antoni M. Homo faber, homosapiens : gestión del capital intelectual. Barcelona : Ediciones del Bronce, 1998. p. 67

4. PABON ANGEL, Arilog Regina. Competitividad y gestión del conocimiento [Artículo para la investigación en proceso “Incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de Medellín”]. Medellín : s. n., 2001. 3 p.

5. GÜELL, Antoni. Op. Cit., p. 55

- Activos de propiedad intelectual (know-how, secretos de fabricación, copyright, las patentes y derechos del diseño, marcas de fábrica y de servicio)
- Activos centrados en el individuo (pericia colectiva, capacidad creativa, habilidad para resolver problemas, liderazgo, capacidad empresarial y de gestión).
- Activos de infraestructura (tecnologías metodologías y procesos que hacen funcionar la empresa como son la cultura corporativa, el cálculo de riesgos, los métodos de dirección de la fuerza de ventajas, la estructura financiera, las bases de datos de información sobre el mercado, los clientes y los sistemas de comunicación.)⁶

EL PAPEL DE LA TERMINOLOGÍA EN LA EMPRESA

Es indudable la importancia que juega el manejo eficiente de la terminología dentro de la empresa, como vehículo conductor de una adecuada comunicación dentro de los diferentes procesos que se desarrollan dentro y fuera de la misma. En la empresa se interrelacionan una serie de sectores, caracterizados por un manejo terminológico específico. Se puede observar cómo dentro de una misma institución se encuentran varios grupos : el grupo de los profesionales expertos monolingües, empleados bilingües, obreros y personal de apoyo. Cada uno de estos grupos maneja una terminología específica que lo diferencia de los demás. Si se cuenta con una adecuada sistematización de dichas terminologías, es posible fundamentar un sistema de comunicación que oriente los diferentes procesos de intercambio de información entre los diversos grupos de la empresa. En los países europeos por ejemplo, se ha iniciado la creación de bancos de datos terminológicos (BDT), en los que está sistematizada toda la terminología que se emplea en las empresas, lo cual facilita la comunicación entre los individuos que las conforman y, por ende, los procesos que se desempeñan entre ellos. Al respecto Heribert Picht ilustra lo siguiente: «No cabe duda, la empresa es uno de los productores y consumidores más importantes de terminologías. Estas, a su vez entran como constituyente en la comunicación interna y externa de la empresa. Así, la terminología es una herramienta en el conjunto del proceso productivo y debe considerarse como factor de producción 'sui generis'. Producir y vender un producto sin documentación es impensable; hoy día, la documentación forma parte integrante del producto, y en muchos sectores de servicio y consulta, la documentación misma representa el producto.

6. BROOKING, A. El capital intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio. Barcelona [Paidós], 1997. 250 p.

De ahí se puede deducir que el descuido de la terminología equivale a una disminución a priori del producto.»⁷

La influencia que ejerce el debido manejo de la terminología en la empresa es un factor decisivo en la obtención de resultados y de la productividad, de ahí la importancia de la terminología como factor de desarrollo de una entidad. Sin terminología, no hay comunicación profesional y si no hay comunicación profesional, no se pueden establecer canales de comunicación que le den vía a los diferentes procesos de interacción y de intercambio de ideas que conducen a una eficiente producción empresarial.

Aunque todavía se tiene una conciencia precaria del papel que cumple la terminología como uno de los pilares que garantiza el éxito y desarrollo de una empresa, ya se han empezado a implementar aplicaciones terminológicas, tales como la elaboración de bancos de datos terminológicos en varias empresas de países europeos, lo que por supuesto ha redundado en el mejoramiento y en la rentabilidad, así como en la calidad de los productos y servicios. Como ilustración sobre lo que puede significar el papel de la terminología en la empresa, se retoma una experiencia de una entidad argentina en la cual se están empezando a introducir estrategias que conducen a la optimización de la terminología, como factor importante para el desarrollo de la misma.

«Pensamos que, cuando el BDT esté activo, la empresa logrará los siguientes resultados: 1. Mejora en la calidad de los servicios de inspección de tubulares, 2. Disminución del tiempo de preparación de informes de inspección para el cliente, 3. Nuevos modos de utilización de la capacidad de los empleados debido al ahorro de tiempo, producto de una mejora en la comunicación, 4. Como resultado de lo anterior, una visible mejora de la relación costo/beneficio.

Con esto habremos demostrado el importante rol de la terminología para optimizar las actividades empresariales y por lo tanto la rentabilidad y la calidad de productos y servicios»⁸

El Papel de la Documentación en la Empresa

Al igual que la terminología, la documentación ejerce una importante influencia en los procesos productivos de las instituciones. La gestión documental como tal

7 PICTH, Herbert. Terminología para la empresa y la industria. En: Tercer Simposio Iberoamericano de Terminología, Ríterm : Terminología y Desarrollo / Unión Latina. Buenos Aires : Ríterm, 1994. p. 91-97

8 POPP, Carolina. Banco de datos terminológicos para la industria petrolera: una experiencia argentina. En: Tercer Simposio Iberoamericano de Terminología, Ríterm: Terminología y Desarrollo / Unión Latina. Buenos Aires, 1994. p. 99-107

trasciende ya el límite de solamente satisfacer las necesidades de información de determinados usuarios. En las empresas la gestión efectiva y eficiente de la documentación implica una serie de procesos enfocados hacia la realización de diversas actividades, entre las que se pueden destacar: la identificación, manejo, evaluación y utilización de diferentes tipos de recursos de información, atención de los flujos de información que se generen dentro de la empresa, gestión de la comunicación interna entre los directivos y el personal administrativo y operativo, así como la comunicación externa entre la empresa y los clientes reales y potenciales, la realización de estudios de usuarios, el marketing de la información, aplicación de las nuevas tecnologías de la información en la gestión documental de la institución. Para esto se debe partir de concebir las unidades de información, como dependencias claves para el desarrollo y crecimiento de las empresas, aun cuando muchas entidades carecen de conciencia sobre la importancia que tienen el manejo eficiente de los diferentes soportes de la información. Al respecto, José Antonio Moreiro, expresa :

«La transmisión de conocimiento de procedencia plural resulta imprescindible para cualquier tipo de organización : Por lo cual la documentación se ha visto responsabilizada para contestar a las necesidades de información de quienes trabajan en una compañía, un ayuntamiento o una universidad. En este marco también ha cambiado la orientación de la principal actividad del documentalista clásico : recuperar la información. Sin dejar de hacerlo, atiende ahora a los flujos de esa información dentro de la empresa. Del control de la información ha pasado a la gestión de ésta. De él depende la comunicación interna y externa, es decir, la comunicación entre los directivos y el personal, entre los miembros de planta y los usuarios externos, ya les llamemos clientes o ciudadanos. Sobre la transparencia de los datos que crea y procesa toda organización debe existir una capacidad de gestión tendiente a posibilitar decisiones, llegando en algunos casos a tan complejos entrecruzamientos comunicativos como compleja es la sociedad actual y sus características.»⁹

Relación Terminología - Gestión del Conocimiento

Teniendo como base el conocimiento del papel que juegan tanto la terminología como la gestión del conocimiento dentro de la actividad empresarial, se puede llegar a establecer una interesante relación que contribuya a determinar la incidencia que pueden tener estos aspectos en el desarrollo y avance de una empresa.

Si se concibe la gestión del conocimiento como aquella estrategia mediante la cual se valen las empresas para el mejor aprovechamiento de todos los

9. MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. Propuestas conceptuales de la documentación: algunas consideraciones En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 16, no. 1 (Ene-Jun 1993) ; p. 22

conocimientos que se generen, utilicen y transmitan en la misma, para la optimización de su producción, entonces la terminología entrará a formar parte en este proceso de creación, utilización y transmisión de conocimientos, ya que como se expresó anteriormente, la terminología puede llegar a ejercer una especial incidencia en el mejoramiento de los procesos de comunicación y en los procesos de creación de nuevas denominaciones para la nueva producción que se realice, así como la sistematización de todos los términos y conceptos que se empleen durante todas las actividades empresariales, tal como lo expresa Heribert Picht: «Es natural que el desarrollo de conocimientos en relación con productos nuevos y específicos de una empresa sea más rápido que el que tiene lugar en la especialidad en general. Con cada invento y su aplicación a un producto nuevo, surge la necesidad de dar nombres a nuevos objetos y conceptos en todas las lenguas incluidas en el banco. Por lo tanto, el mantenimiento de las existencias terminológicas representa el elemento cualitativo del que no se debe prescindir nunca. El abandono de la actualización del banco queda visible muy pronto en la confusión en el uso de la terminología en el momento de producir textos sobre estos productos nuevos.

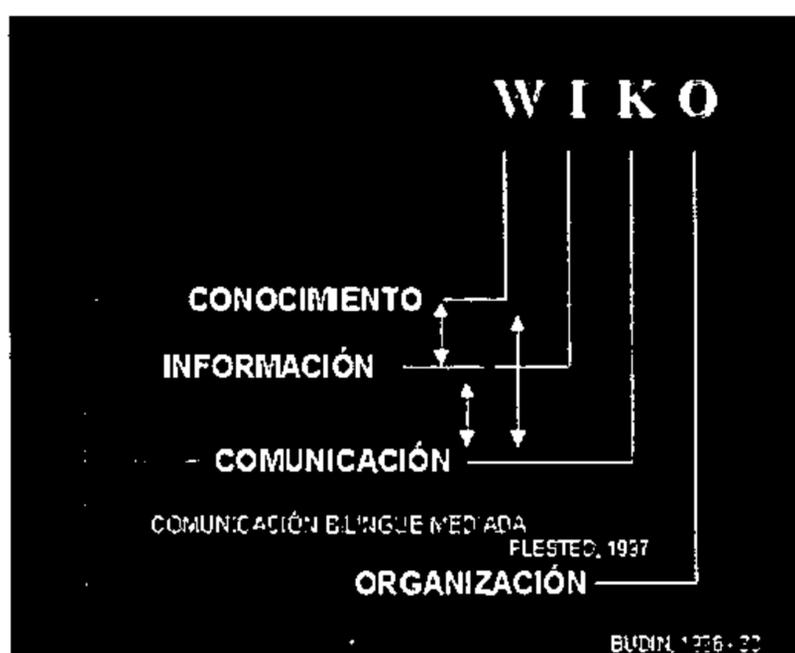
Este hecho pone de manifiesto que el mantenimiento del BDT de la empresa, con frecuencia, no solo consiste en el aumento de las existencias de términos, sino también en la deliberada planificación terminológica con todas las lenguas del BDT.»¹⁰

La elaboración de un BDT en la empresa, es uno de los mecanismos de control terminológico más empleados en diferentes entidades de todo el mundo y precisamente dentro de la investigación sobre la incidencia de la gestión del conocimiento en el desarrollo de las empresas de Medellín, se indagará sobre el estado del manejo de la terminología en las empresas que conforman la muestra de la investigación, con el fin de detectar las fortalezas y debilidades que se presentan en torno al manejo adecuado de la terminología, la comunicación profesional y la sistematización de las mismas como partes constitutivas de los procesos fundamentales de producción.

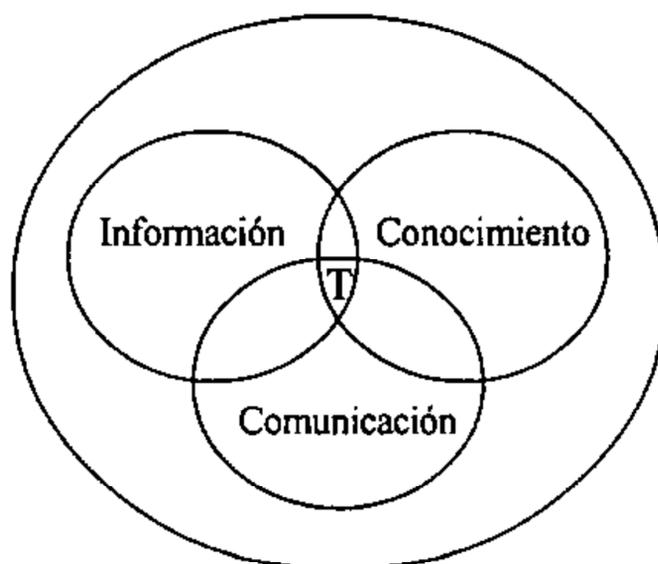
Resulta necesario establecer además, la importancia que juega la terminología en el manejo adecuado de la lengua materna e inclusive en el de las lenguas extranjeras, para propiciar efectivos procesos de comunicación y de transferencia de la información, en el ámbito local, nacional e internacional, o para facilitar mejores desempeños académicos, empresariales, culturales, y productivos, que den origen a una mayor utilización, producción y aprovechamiento del conocimiento especializado.

.....
10. PICTH, Heribert. Op.cit.. p. 95

Al respecto, se han propuesto diversas teorías y modelos que ilustran la importancia del papel que juega la terminología en los procesos de comunicación, lo cual se puede apreciar en el Modelo WIKO de la comunicación científica, propuesto por Budín (1996:209) y en el que se destaca a la terminología, como parte de la organización del conocimiento, de la información y de la comunicación, tanto en el campo de las estructuras de organización como también en el de los procesos, procedimientos y métodos.



También, al analizar el diagrama de Venn que se presenta a continuación, puede observarse como la terminología es el centro dentro del proceso de interrelación entre la información, el conocimiento y la comunicación y como en consecuencia, permite que todo conocimiento generado en un campo específico del saber, pueda transmitirse de manera eficiente, siempre y cuando se tenga un adecuado manejo de la información que se posea y se desee transmitir.



Contexto sociopragmático, específico y comunicación bilingüe medida. Budin (1996), Plested (2000).

En cuanto a la importancia que juega la información en los procesos de comunicación, Elvia Rosa Castrillón, retoma precisiones de José Antonio Moreiro quien puntualiza : “ésta constituye uno de los bienes más importantes de que disponen los pueblos para comunicarse. La capacidad de generar y utilizar eficiente y oportunamente este recurso y sobre todo su procesamiento social e individual para que se convierta en conocimiento nuevo, permite no sólo mantenerse al día con respecto a los vertiginosos cambios sociales, culturales y tecnológicos, sino también incorporarlos a la vida práctica, generando así una mejor calidad de vida. (Moreiro, 1999). Por eso, la complejidad y dinámica de los procesos de información y comunicación pueden beneficiar diferentes disciplinas por medio de la interacción de los resultados de investigaciones puntuales. De esta forma, se verifica que por el desarrollo acelerado de la comunicación por especialidades se delimita aún más cada temática específica en función de la terminología que, a su vez, interrelaciona cada área con otros subcampos y disciplinas, exigiendo al mismo tiempo una capacidad mucho más precisa y expedita para reutilizar la información almacenada (Moreiro, 1999).”¹¹

Así las cosas, con el debido manejo de la terminología y de la información, se garantizan procesos de comunicación y de transferencia de la información, que intervienen en los procesos de gestión del conocimiento que se están generando actualmente en diferentes instituciones, como una estrategia que impulsa y promueve su competitividad, caracterizada además, por el eficiente aprovechamiento de las ideas de las personas que se desempeñan en la misma, lo cual se complementa con una adecuada gestión tecnológica, situación que estimula la generación de sistemas eficientes que permiten la transmisión, el desarrollo y la innovación continua.

Al respecto, la misma Elvia Rosa Castrillón también expresa : “ De muy poco sirve el conocimiento generado en una organización si no está disponible y no se divulga entre sus miembros en el momento adecuado, en el lugar adecuado, para la persona adecuada y con el coste adecuado. Lo anterior entonces, hace pensar que todo proceso de gestión del conocimiento, debe estar soportado paralelamente por una adecuada gestión de la información; la integración del conocimiento en las prácticas del día a día de acuerdo con la manera como se gestiona el conocimiento en la empresa o en la cotidianidad profesional, puede aplicarse adecuadamente en las actividades realizadas si se cuenta con la metodología adecuada. Los procesos que realiza la empresa deben servir para aprovechar el conocimiento que se tiene y la adquisición de nuevos conocimientos en torno a todos los eventos y avances que se lleven a cabo, esto se logra a partir de una recuperación de datos que

11. CASTRILLÓN, Elvia Rosa. Gestión del conocimiento [Artículo para la investigación en proceso: “Incidencia de la gestión del conocimiento en las empresas de Medellín”]. Medellín : s.n, 2001. 3 p.

permita mostrar cómo se ha realizado su almacenamiento, si es eficiente o no, para distribuir y compartir adecuadamente la información y de esta manera desarrollar capacidades de innovación y de gestión del conocimiento ya que es un reto de la sociedad actual y una demanda social latente y real"¹²

El manejo de la terminología, como herramienta fundamental que contribuye a optimizar los procesos de gestión del conocimiento, propiciando la comunicación y la interrelación de los miembros que interactúan en las organizaciones, para con ello incrementar la eficiencia en los procesos de intercambio, utilización y construcción de conocimiento, es de gran incidencia para el desarrollo y crecimiento de las mismas empresas y de quienes las conforman.

RELACIÓN DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Al surgir la gestión del conocimiento como estrategia clave para optimizar los recursos de las empresas de toda índole y en forma particular las dedicadas a los sectores de los servicios, debido a su trabajo con los denominados «Activos Intangibles», productos que aun cuando aparentemente no se puedan apreciar visualmente, sí marcan una gran influencia en el desarrollo y producción de una empresa como tal. David J. Skyrme expresa:

«Los activos intangibles, no registrados en los libros, representan como media un porcentaje más importante que los activos tangibles.»¹³

Por tanto, estos activos intangibles se pueden traducir en el eficiente manejo de los recursos de información y conocimiento que pueden existir en la empresa. De dichos recursos se pueden destacar entre otros: el conocimiento que posea el personal que labora en una empresa sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la misma, la capacitación recibida por parte de todos y cada uno de los funcionarios de la institución, la gestión documental que se realiza no sólo de aquellos materiales pertinentes a los procesos de la empresa, sino también a la investigación, avances y nuevas tendencias en el área específica de la entidad.

Con relación a esta situación, Karl Erik Sveiby en su artículo «The new organizational wealth» resalta la importancia que tiene el conocimiento de los empleados de la empresa y lo cataloga como un activo intangible, mucho más importante y clave para su avance, que la misma adquisición de equipos sofisticados y moderna tecnología. En consecuencia precisa:

12. CASTRILLÓN, Elvia Rosa. Ibid. 3 p.

13. SKYRME, David J. Measuring the value of knowledge, citado por OBESO, Carlos. En: GÜELL, Antoni M. Homo faber, homo sapiens: la gestión del capital intelectual. Barcelona : Ediciones del Bronce, 1998. P. 52

«Los activos físicos son todavía importantes en el proceso de creación de riqueza. Sin embargo, el hecho de que los activos intangibles estén ganando en importancia puede ilustrarse en el siguiente escenario. En muchas industrias hoy ya es posible comprar en el mercado internacional maquinaria y equipos comparables a los utilizados en las empresas líderes.

El acceso a la maquinaria y equipos no es ya un factor diferencial. Sí lo es la habilidad para utilizarlas. Una compañía que pierda todos sus equipos pero que guarde las habilidades y Know-how de sus trabajadores puede volver rápidamente al negocio. Una compañía que pierda su fuerza de trabajo, pero se quede con su maquinaria nunca podrá recobrase»¹⁴

En tal sentido, el papel de la documentación es fundamental para el desarrollo de una óptima gestión del conocimiento, ya que si se cuenta con los documentos necesarios que contribuyan con los procesos de generación, intercambio, recuperación, diseminación y aplicación de conocimiento, se pueden determinar fácilmente estrategias que lleven a obtener un mejor aprovechamiento de los recursos que provean de saber a todos los individuos que se desempeñan en la organización como tal.

Tanto la documentación como la terminología, son procesos que se pueden desarrollar como parte de una eficiente gestión del conocimiento, ya que garantizan no solo una eficiente transferencia, comunicación y sistematización de las diferentes manifestaciones de saber que se presenten en la empresa, sino que a su vez propician el que se generen estrategias de optimización de procesos de producción y generación de mayores recursos.

LA TERMINOLOGÍA Y LA DOCUMENTACIÓN COMO HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS EMPRESAS

Indicadores de la Terminología.:

Al determinar a la terminología como una de las herramientas mediante las cuales se pueda medir la incidencia de la gestión del conocimiento en el desarrollo y avance de las empresas de Medellín entre 1995 y 2000, surge la necesidad de investigar los posibles métodos y formas de control terminológico que ya existan y se hubieran aplicado satisfactoriamente en otras empresas. Como primera medida en la metodología se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

14. SVEIBY, Karl Erik. The new organizational wealt, citado por OBESO, Carlos. Ibid. p. 50

- Tareas comunicativas mono y multilingües de traductores, secretarías bilingües o trilingües, como las de los demás ejecutivos y empleados de la empresa, que se dediquen a la dirección, investigación, desarrollo, venta y publicidad.
- Tipo de información terminológica que manejen los distintos grupos de personas de acuerdo con su perfil profesional o laboral.
- Idiomas que manejan
- En qué idioma realizan sus informes profesionales o de investigación
- Terminologías establecidas para cada área de la empresa
- Existencia de lenguajes documentales o productos terminológicos, como bancos de datos terminológicos, diccionarios especializados, etc.
- Intercambio y actualización en la utilización de nuevas terminologías

Por otra parte, la empresa que implemente un sistema de gestión del conocimiento debe concebir un proceso sistemático de determinación de la información (auditoría de la información) para asegurar que ésta circule apropiadamente por las diferentes instancias de la organización; así la empresa solamente recibirá aquella información que sea pertinente y relevante para sus intereses, reduciendo de esta manera el ruido y silencio documentales.

En este orden de ideas, la gestión del conocimiento es una nueva modalidad de optimización de los diversos procesos que se desarrollan dentro de toda empresa y como tal debe ser susceptible de medirse bajo diferentes enfoques.

Para el caso específico de la terminología, el estado de ésta puede servir como indicador de la gestión del conocimiento dentro de las empresas. En particular, se puede medir el estado de desarrollo de los siguientes trabajos en la organización:

- El trabajo terminológico llevado a cabo por distintos tipos de especialistas con el fin de delimitar y estructurar un lenguaje preciso y lo menos ambiguo posible que facilite la comunicación entre expertos en diversas áreas del saber.
- La estructuración sistemática de dicha información y su representación en diccionarios, glosarios, colecciones y bases de datos terminológicas en la comunicación especializada.
- La recopilación de tal información para fines de traducción y de interpretación, para la producción de textos como parte de la comunicación especializada y para la gestión de la información experta.

Indicadores de Gestión Documental

Los que Miden el Grado de Aumento en un Criterio Específico

- Número de patentes, marcas, etc. que se posean
- Número de normas que se cumplen y poseen
- Fácil y eficiente acceso a la información relevante
- Sistemas de comunicación eficientes
- Grado de eficiencia en el intercambio de información relevante para los procesos de la empresa
- ¿Número de cursos de capacitación impartidos en temáticas específicas Existen sistemas de aprendizaje que favorezcan el crecimiento profesional continuo?
- ¿Existencia de procesos sistemáticos de selección, organización, difusión, búsqueda y recuperación de la información?
- ¿Existencia en la empresa de sistemas de información?
- Existencia en la empresa de unidades de información como bibliotecas, centros de documentación, archivos, bases de datos, etc.
- ¿Existencia departamentos de investigación que estén mejorando continuamente los procesos?
- Existencia en la empresa de infraestructura informática que consista en el manejo de equipos de computación, redes, bases de datos, entre otros .

Se precisa destacar igualmente, el número de personas capacitadas para determinadas actividades, el número de personas que consultan los servicios de información, así como las áreas específicas por las que investigan.

CONCLUSIONES:

La gestión del conocimiento como nueva estrategia de carácter empresarial, está introduciendo nuevas formas de desempeño profesional en diferentes campos del saber, tales como la terminología, la documentación, la gestión tecnológica, la normalización y el aprendizaje organizacional. Todas y cada una de estas vertientes se manifiestan en una dinámica que permite que en las empresas se empiecen a tomar como parte de su patrimonio y fortalezas.

La exploración del papel preponderante que juega la terminología en una organización pueden llegar a determinar en varias ocasiones el nivel de mayor entendimiento y éxito en los negocios, que en algunos casos puede convertirse en el principal obstáculo en la definición de atractivas propuestas de éxito.

Resulta interesante observar, como algunos aspectos que hasta hace pocos años pasaban desapercibidos dentro de los procesos de desarrollo productivo de una empresa, ahora se estén manifestando como elementos claves para su crecimiento y desarrollo. Es el caso de los procesos de capacitación y actualización del personal que se desempeña en una organización.

También es de vital importancia, la documentación de los conocimientos que tienen los individuos en una empresa, pues como ha ocurrido en varias ocasiones, las empresas prescinden de los empleados con mayor experiencia y saber, debido en parte a que cumplen su ciclo y se jubilan llevándose consigo el caudal de conocimientos que han asimilado durante toda su vida productiva.

Mediante la investigación sobre la incidencia de la gestión del conocimiento en el avance y desarrollo de las empresas de Medellín, se ha podido apreciar el valor tan importante que pueden alcanzar, la terminología, la documentación, el aprendizaje organizacional y la gestión tecnológica en una entidad.

Ante esta nueva perspectiva que se está planteando en el mundo empresarial de hoy, la actividad del profesional en bibliotecología debe estar enfocada también hacia el manejo de estos nuevos recursos de información que se manifiestan en los denominados activos intangibles y capital intelectual de las organizaciones. Por tanto es de gran importancia para las ciencias de la información, estar en estrecho contacto con las nuevas tendencias y procesos de gestión del conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

BROOKING, A. El capital intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio. Barcelona : Paidós, 1997. — 250 p.

BUDIN, Gerhard. Wissensorganisation und Terminologie: die komplexität und Dynamik wissenschaftlicher informations- und kommunikationsprozesse. Alemania : Narr Verlag, Tübingen, 1996.

CASTRILLÓN, Elvia Rosa. Gestión del conocimiento. Medellín : s.n., 2001. 3 p.

GRADILLAS, María. Propuesta para la formulación de una estrategia de gestión de conocimiento. Reverté, 2001.

GUELL, Antoni M. et al. Homo faber, homosapiens : gestión del capital intelectual. Barcelona : Ediciones del Bronce, 1998. — p. 67

MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. Propuestas conceptuales de la documentación: algunas consideraciones. // En: Revista Interamericana de Bibliotecología. — Medellín. — Vol. 16, no. 1 (Ene-Jun 1993); p. 22

PABON ANGEL, Arilog Regina. Competitividad y gestión del conocimiento. Medellín : s.n., 2001. 3 p.

PICHT, Heribert. Terminología para la empresa y la industria. // En: IV Simposio Iberoamericano de Terminología / Riterm. Buenos Aires, 1994. p. 91-97

PONJUÁN DANTE, Gloria. Gestión, gestión de información, gestión del conocimiento... gestión del futuro // En: Ciencias de la información. — La Habana. — Vol. 30, no. 3 (Sept. 1999); p. 43.

POPP, Carolina. Banco de datos terminológicos para la industria petrolera: una experiencia argentina / Carolina Popp. — En: Tercer Simposio Iberoamericano de Terminología, Riterm: Terminología y Desarrollo / Unión Latina. — Buenos Aires, 1994. — p. 99-107

SKYRME, David J. Measuring the value of knowledge, citado por OBESO, Carlos. En: GÜELL, Antoni M. Homo faber, homo sapiens: la gestión del capital intelectual. Barcelona : Ediciones del Bronce, 1998. p. 52

SVEIBY, Karl Erik. The new organizational wealt, citado por OBESO, Carlos. En: GÜELL, Antoni M. Homo faber, homo sapiens: la gestión del capital intelectual. Barcelona : Ediciones del Bronce, 1998. p. 50

TISSSEN, René ; Adndriessen, Danial y Frank Lekanne Deprez: El valor del conocimiento : para aumenta el rendimiento en las empresas . Madrid : Prentice Hall, 2000. — p. 37-39

YOUNG, R. True knowledge Management beyond a fad. // En: Knowledge management. — (April 1998); p. 7