

EL CASO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO DE UNA EMPRESA LATINOAMERICANA

Enrique Martínez Moreno

Universidad del Valle de México, Lomas Verdes, emtz2000@yahoo

Resumen

Este es un estudio de caso cuyo objetivo es demostrar la existencia de un modelo gestión de conocimiento exitoso de una empresa latinoamericana. El Método de investigación se fundamenta en entrevistas directas con algunos de los ejecutivos, así como investigación de campo y documental.

Esta empresa se ha internacionalizado gracias al desarrollo de capacidades internas basadas en un modelo de gestión del conocimiento propio, que le ha permitido ofrecer innovaciones al mercado con mayor frecuencia.

Para ello, ha promovido un cambio de actitud de su organización a través de tres etapas que dan lugar a una nueva cultura interna que estimula aprendizaje y la creación de conocimiento. A ello contribuye el desarrollo de un "Sistema de Gestión de Conocimiento" basado en soluciones de las tecnologías de la información y de la comunicación, accesible a todos los empleados desde cualquier computadora, quienes cuentan con el apoyo de facilitadores para el registro de propuestas innovadoras de productos, procesos o servicios que pueden convertirse en buenas prácticas dignas de réplica entre sus plantas. Por medio de comités especiales se comprueba la viabilidad técnica y económica de cada propuesta; en caso de replicarse, se reconoce al autor y se le otorga una compensación económica.

Son diversos los sustentos teóricos que respaldan este caso y que explican la evolución de la empresa. Desde la perspectiva de la teoría de la empresa, se enmarca en la economía evolutiva propuesta por Nelson y Winter (1982), y por la teoría del crecimiento propuesta por Penrose (1959). En la lectura es palpable, en cuanto a las teorías sobre la gestión del conocimiento, el modelo de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) y los principios de las "organizaciones en aprendizaje permanente" de Peter Senge (1990), principalmente.

Palabras clave. Gestión del conocimiento, sistemas de gestión del conocimiento, gestión de la tecnología, mejores prácticas, comunidades de aprendizaje, organización que aprende, innovación.