

EN ESTE BOLETÍN:

Administración del conocimiento:

La experiencia en un puesto de trabajo genera conocimiento y hay que identificar lo que se sabe o lo que se debe saber dentro de la institución.

"El riesgo es como el fuego: Si se controla, te ayudará; si no se controla se levantará y te destruirá."

THEODORE ROOSEVELT

VISITA DE TRABAJO

En el mes de Agosto se realizó una visita de una semana a UVG Campus Sur y el Colegio Americano del Sur, con el propósito de trabajar con los distintos Directores del Campus, buscar acercamiento, resolver dudas y continuar con el avance de las matrices de riesgos.

Adicionalmente se realizó inducción a la Fase I del proceso de Gestión de Riesgos, al Director de Ingeniería Industrial y de la Fase II a la Consejera Estudiantil para que continúen con la construcción de la matriz de riesgos de dichas unidades, por lo que desde ya les deseamos éxitos.

Avances sobre la implantación de la gestión de riesgos

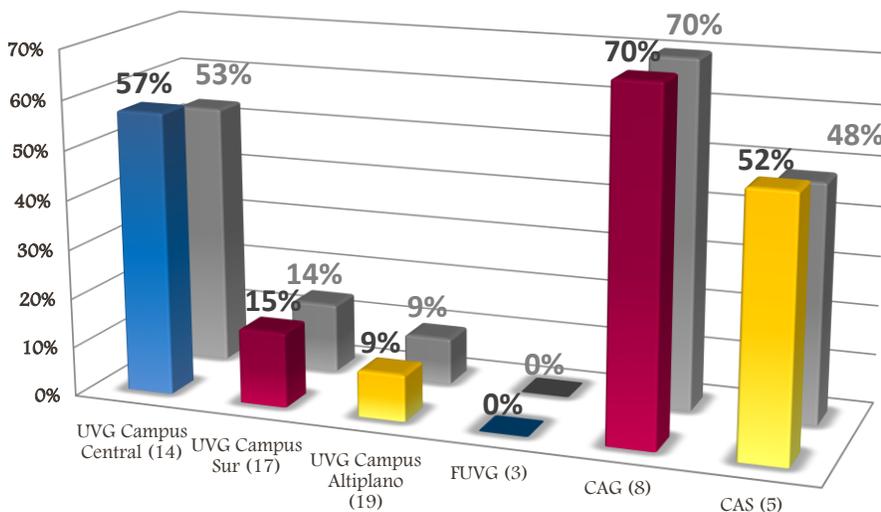
Hacemos extensiva la felicitación al Departamento de Contabilidad de Campus Central que concluyó satisfactoriamente la Fase IV "Respuesta al riesgo" de la metodología de Gestión de Riesgos.

Actualización de tabla de evaluación de impacto

Durante la primera semana del mes de septiembre se enviará un correo a los dueños de proceso que realizan el trabajo de Gestión de Riesgos, con la tabla de impacto actualizada con el propósito de facilitar el análisis de ese criterio de evaluación del riesgo.

SI USTED DESEA UNA CAPACITACIÓN, TALLER O CHARLA PARA SU EQUIPO DE TRABAJO, EN DONDE CONSIDERE QUE PODEMOS AYUDARLE, COMUNÍQUESE CON NOSOTROS.

GRÁFICA DE AVANCE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS



Nota

El parámetro de medición del porcentaje de avance es la fase concluida, por lo que no se consideran unidades que tengan fases incompletas aunque estén por terminar. El número que se encuentra entre paréntesis es la cantidad de unidades por campus que ya está trabajando matrices de riesgo.

Las columnas sombreadas en gris corresponden al avance hasta Enero 2017, las columnas de color representan el avance a Agosto 2017.

Administración del Conocimiento

El conocimiento es la mezcla de experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento de una persona y que le proporciona una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.

Introducción

En toda institución existen colaboradores que han generado una serie de conocimientos y experiencias que contribuyen a la mejora de los procesos.

¿Se ha puesto a pensar qué pasará el día que este colaborador decida retirarse o sea promovido? En algunos casos, el conocimiento que ese colaborador adquirió en el tiempo no es apropiadamente administrado para asegurar su transferencia hacia el personal contratado o designado para sucederlos.

Esta situación puede alterar la forma en la que se desenvuelven los procesos, la calidad de los mismos y en algunos casos, la capacidad de atención a los usuarios, sin tomar en cuenta el desgaste y tensión que esta situación pudiera provocar al resto del equipo de trabajo.

Definición

La administración del conocimiento se refiere a crear, identificar, integrar, recuperar, compartir y utilizar el conocimiento dentro de la institución. Su propósito es crear y organizar la información con el objeto de agregar valor a los procesos y productos de la institución, compartiendo el conocimiento que además representa la esencia de la innovación.

Desafíos

Se identifican tres desafíos de la administración del conocimiento:

1. **Crear una infraestructura administrativa del conocimiento.** Esta tarea implica la construcción de redes, bancos de datos, estaciones de trabajo, etc.
2. **Construir una cultura del conocimiento.** Derribar barreras y crear mecanismos para el desarrollo y el mantenimiento del conocimiento en las distintas unidades y posiciones de la institución. Esto implica un cambio de cultura organizacional para incrementar el valor del conocimiento.

Diseñar un Plan de Transferencia del Conocimiento

Es un proceso sistemático, planificado que requiere tiempo en su implementación. Existen algunas estrategias que pueden ser de utilidad, entre ellas están:

1. **Documentar los procesos**, paso por paso, roles y responsabilidades utilizando alguna herramienta.
2. **Rotación de Personal**, rotando al personal por diferentes roles dentro de su proyección de crecimiento dentro de la organización. Cada colaborador debe tener un Plan de Carrera o Desarrollo diseñado para ser ejecutado a lo largo de su permanencia en la institución.
3. **Coaching**, proporcionado continua retroalimentación, guías y ayudas para mejorar la actual pericia del nuevo personal.
4. **Mentoring**, a través de la asignación al nuevo personal de un conjunto de actividades planificadas para ser desarrolladas bajo la asesoría y guía de uno o más colaboradores.
5. **Entrenamiento en el trabajo**, a través de la asignación y seguimiento de tareas diarias como parte de las responsabilidades del personal.
6. **Asignándole a los empleados más experimentados** un grupo de nuevos colaboradores a los que debe entrenar en el trabajo y transferir conocimiento y experticia.
7. **Diseño de Sistemas expertos**, base de datos de conocimiento y sistemas computarizados de consulta histórica de los problemas ocurridos y las soluciones dadas.

Para cada una de estas estrategias deben existir en el plan acciones y programas específicos con responsables, resultados esperados, indicadores para medir el logro de los objetivos y el tiempo estimado para su conclusión.

Beneficios

La gestión del conocimiento contribuye a:

- Favorece la planificación a mediano plazo ya que se dispone de un personal entrenado y capacitado para hacer frente a los retos futuros.
- Garantizar la calidad de los productos y servicios que se proporcionan a los clientes (estudiantes).
- Contribuye a fortalecer el conocimiento del personal acerca de los procesos y servicios que se prestan para que estén en capacidad de mejorarlos.
- Mejorar significativamente la atención al cliente al conocer los procesos.

Conclusión

El conocimiento en la institución debiera administrarse como un activo intangible, porque representa su mayor fortaleza para mantenerse en funcionamiento, mejorar sus procesos y servicios, lo que contribuye a que sea más competitiva. En la institución se puede obtener el conocimiento en documentos, rutinas, procesos, prácticas y normas. Algunas de ellas se encuentran en el siguiente link: <https://uvg.edu.gt/procesos/> sin embargo, el conocimiento es dinámico y evoluciona, por lo que es indispensable contar con una estrategia que permita aprovecharlo al máximo.

Referencias

- [1] *Chiavenato, I.*; (2011). Administración de Recursos Humanos, McGraw Hill, México D.F. 340-344 pp.
- [2] *Chirinos, C.* (2017). Transferencia de conocimientos. Disponible en: <https://www.linkedin.com/pulse/transfere-ncia-de-conocimientos-activo-principal-para-la-chirinos>. Consultado el 30 Agosto de 2017.

Contáctenos

17av. 10-97 zona 15, Vista Hermosa III. Guatemala, C.A.
Tel. (502) 2507-1500 ext. 21338 y 21339

E-mail:

Orlando Pineda Vallar:
fopineda@uvg.edu.gt

Catalina González:
cgonzalez@uvg.edu.gt