

Gestión del conocimiento y la información en el sector de agua y saneamiento

Documento Tematico 14

Jan Teun Visscher, Jaap Pels, Viktor Markowski y Sascha de Graaf

Thematic Overview Papers



Gestión del conocimiento y la información en el sector de agua y saneamiento:

Un hueso duro de roer

Documento Temático 14

Jan Teun Visscher, Jaap Pels, Viktor Markowski y
Sascha de Graaf
Revisado por: Urs Karl Egger (SKAT) y
Ratan Budhathoki (NEWAH)

Junio de 2007 (traducción)
IRC International Water and Sanitation Centre

Favor recordar que los TOPs son una serie en la página Web. Sin embargo, consideramos que aquellos sin acceso al Internet también deberán poder beneficiarse de los TOPs. Por tal motivo hemos dispuesto que los TOPs igualmente se encuentren disponibles en versión en papel.

Este TOP se publica como una versión PDF en la página de internet del IRC. Hay un resumen de texto disponible en la página de Internet que brinda una idea general del TOP antes de que se haga la descarga total del documento.

Editado por: Bill McCann

Traducción por: CINARA

ISBN: 978-90-6687-059-8

Derechos reservados © IRC Centro Internacional de Agua y Saneamiento (2006)
El IRC tiene los derechos reservados bajo el Protocolo 2 de la Convención Universal de Derechos Reservados. Sin embargo, aquí se permite la reproducción del presente material, en forma total o parcial, para fines educativos, científicos o aquellos relacionados con su desarrollo, excepto cuando se trate de venta comercial, siempre y cuando (a) se cite la fuente de donde proviene la información y, (b) mediante notificación escrita dirigida al IRC, al Apartado Aéreo 2869, 2601 CW Delft, Países Bajos, Teléfono +31(0)152192939, Fax +31 (0) 15 2190955, Dirección de correo electrónico: publications@irc.nl

Table of Contents

Documentos Temáticos (TOPs): la forma efectiva (TOP) de aumentar su conocimiento	3
Contenido de cada TOP	3
Cómo obtener lo máximo de este TOP	4
Audiencia objetivo	4
1 Introducción	5
1.1 Creciente interés en la gestión del conocimiento	5
1.2 Percepciones confusas y contradictorias	6
1.3 Nuestra perspectiva de la Gestión del Conocimiento.....	6
1.4 Una pregunta clave.....	7
1.5 Contenidos anotados en este TOP.....	7
2 Conceptos y definiciones.....	9
2.1 La Información	9
2.2 El Conocimiento	10
2.3 El conocimiento tácito, implícito y explícito.....	11
2.4 El conocimiento autóctono.....	12
2.5 Gestión de la Información	14
2.6 La Gestión del Conocimiento.....	15
2.7 La definición de la gestión del conocimiento	17
3 Estrategia	19
3.1 ¿Qué es una estrategia de gestión del conocimiento?	19
3.2 El documento estratégico	19
3.3 Monitoreo y evaluación de los esfuerzos de la GC	21
4 Recurso humano	23
4.1 Adquisición del conocimiento.....	23
4.2 Estilos de aprendizaje.....	24
4.3 Entrenamiento y aprendizaje	27
4.4 Los roles de la Gestión del Conocimiento en un ambiente organizacional.....	28
5 Procesos	30
5.1 La GC/GI como procesos primarios o secundarios	30
5.2 Ejemplos de los procesos de GC y GI.....	30
6 Tecnología.....	32
6.1 El espectro de la GC.....	32
7 Facilitadores y barreras.....	35
7.1 Cultura.....	35
7.2 Políticas y estructura organizacional	37
7.3 Otros facilitadores y barreras.....	38
7.4 Proyectos de aprendizaje y alianzas de aprendizaje	38

8	Mejoramiento de la Gestión del aprendizaje	40
8.1	Mejoramiento de su gestión de aprendizaje personal	40
8.2	Mejoramiento de la Gestión del conocimiento a nivel organizacional	43
8.3	Redes de conocimiento en el sector del agua y saneamiento	50
9	Casos y ejemplos TOP.....	54
10	Libros, artículos y trabajos TOP	60
11	Modelos y herramientas TOP.....	62
12	Sitios de internet TOP	66
13	Contactos TOP.....	68
14	Referencias	70
15	Información sobre el IRC.....	73

Documentos Temáticos (TOPs): la forma efectiva (TOP) de aumentar su conocimiento

¿Necesita actualizarse rápidamente sobre el pensamiento actual relacionado con un tema crítico del sector de agua, saneamiento y salud?

Ensayo de Documento Temático (TOP) en el IRC

Los TOPs son una iniciativa del IRC en la página de Internet. Ellos combinan una serie de experiencias recientes, las opiniones de los expertos y las posibles tendencias con enlaces a las publicaciones más informativas, a las páginas de Internet y a la información investigativa. Cada TOP contendrá la suficiente información oportuna para suministrar las bases sobre el tema en cuestión, con acceso directo al cubrimiento más detallado de sus propios intereses especiales, así como detalles de contacto con los centros o los individuos que podrán suministrarle ayuda localmente.

Revisado por expertos reconocidos y bajo permanente actualización con nuestros estudios de caso, descubrimientos investigativos, etc, los TOPs les suministrarán a los profesionales en el área del agua, saneamiento y la salud, una sola fuente con los criterios y los conocimientos más actualizados del sector.

Contenido de cada TOP

Cada TOP consiste de:

- Un Trabajo General que cuenta con los criterios más recientes
- Estudios de casos, en las circunstancias en que sea aplicable
- Recursos TOP:
 - Enlaces a libros, trabajos y artículos
 - Enlaces a páginas de Internet con información adicional
 - Enlaces a detalles sobre contacto con centros de recursos, redes de información o individuos expertos
 - Una oportunidad de retroalimentación considerando sus propias experiencias o cómo formular preguntas por medio del Internet.

La página de Internet contendrá una versión PDF de la versión más actualizada del TOP y un resumen en las páginas de Internet, de tal forma que las personas puedan descargar e imprimir la información para ser compartida con sus colegas.

La intención es que los TOPs sirvan como documentos que cubran las necesidades de los profesionales en el área del agua, el saneamiento y la salud, en el Sur y el Norte, que trabajen con los gobiernos nacionales o locales, las ONG, las organizaciones

Comunitarias, los centros de recursos, las empresas del sector privado, las agencias de las Naciones Unidas y las agencias de apoyo multilateral o bilateral.

Cómo obtener lo máximo de este TOP

Este TOP explora el pensamiento actual sobre la gestión del conocimiento (GC), cómo compartir la información y el aprendizaje con relación al sector. Incluye un resumen general de los principios más importantes basados en el registro de las experiencias globales y los criterios de los líderes profesionales. No suministra un análisis profundo sino una rápida visión general que le ayuda a los lectores a conocer el tema. A través del documento se encuentran enlaces a explicaciones más detalladas y experiencias documentadas que sirven para guiar al lector hacia otras lecturas, en caso de que deseen continuar con el tema.

Para los lectores que estén interesados en un área específica, podrán si lo desean ir inicialmente a la Sección 1.5, la cual suministra una breve anotación de las distintas secciones de este TOP, o pueden buscar una palabra clave específica utilizando el ícono de los binóculos en la barra de herramientas del PDF.

Para aquellos que deseen dedicarle más tiempo al tema, podrán bajar el archivo PDF en forma gratuita e imprimirlo, leerlo y posiblemente compartirlo con los demás. En el caso de que ustedes utilicen este material en forma extensa, por ejemplo, en sesiones de capacitación, nos gustaría saberlo. En este caso, favor contactar a Sascha de Graaf (graaf@irc.nl).

Audiencia objetivo

Este TOP está principalmente dirigido a la gente que trabaja en el sector de agua y saneamiento, incluyendo aquellas personas que quieren entender más sobre la forma en que adquieren y gestionan el conocimiento, a los capacitadores que quieren descubrir más sobre cómo compartir el conocimiento y a las personas responsables de la toma de decisiones sobre la introducción de la tecnología para mejorar la GC en su organización. Sin embargo, el contenido es lo suficientemente general como para que pueda ser utilizado por las personas que trabajen en otros sectores.

1 Introducción

Esta sección observa el creciente interés en la gestión del conocimiento (GC), así como la confusión y las percepciones contradictorias que pueden asociarse con el tema. Se discuten brevemente los puntos de vista de los autores sobre la GC y se resaltan algunos temas cruciales que deben ser considerados antes de comenzar con una iniciativa de GC. La sección concluye con un breve resumen general del contenido del TOP.

1.1 Creciente interés en la gestión del conocimiento

Durante los últimos años ha habido un creciente interés en la GC en el sector del agua y saneamiento. En 1996, el Banco Mundial (www.worldbank.org) lanzó su iniciativa de convertirse en el Banco del Conocimiento (Carayannis y Laporte, 2002). Desde entonces, el conocimiento ha adquirido mayor importancia dentro del sector, a pesar de que muchas organizaciones de desarrollo aducen que practicaban la Gestión del Conocimiento antes de que se le nombrara así.

Este creciente interés en la GC parece estar relacionado con los siguientes factores:

- Nuestra sociedad se encuentra cambiando de una economía tradicional, basada en factores de producción - tierra, trabajo y capital, hacia una economía basada en el conocimiento, donde el conocimiento se está convirtiendo en el principal factor de producción en el cual radica la ventaja competitiva. A comienzos de los años 90, la empresa privada comenzó a experimentar con lo que Erick Sveiby (www.sveiby.com) llamó el "capital intelectual", en contraposición a los recursos tradicionales. "El capital intelectual o el conocimiento no explotado o documentado de una organización, se ha convertido en el arma competitiva más importante de las compañías. Este capital se encuentra en el talento de la gente que trabaja allí, en la lealtad de sus clientes y en aprender del valor de sus marcas registradas, sus derechos de autor, patentes y otras propiedades intelectuales; el conocimiento colectivo que forma una parte integral de sus culturas, sus sistemas, sus técnicas de gestión y su historia" (Stewart, 1997). Una de las primeras organizaciones que estratégicamente capitalizó su capital intelectual fue la empresa de seguros de Suecia, Skandia (www.skandia.com).
- El Interés en la GC también se ve estimulada por el rápido crecimiento de posibilidades técnicas. La tecnología continúa evolucionando en forma rápida, especialmente en las áreas de colaboración, motores de búsqueda, desarrollo de bases de datos y búsqueda de datos. Esta evolución, combinada con el acceso a las tecnologías del Internet, se convierte en "facilitadora" de la Gestión del Conocimiento (Binney, 2001). El correo electrónico hizo que los computadores interconectados se volvieran útiles y la WWW (Internet a nivel mundial fundada por Timothy Beners-Lee) revolucionó el acceso y la difusión de la información.

