

Resumen

Medición de la gestión de conocimientos en las empresas: primeros resultados

Overview

Measuring Knowledge Management in the Business Sector:

First Steps

Spanish translation

Los Resúmenes son traducciones de extractos de publicaciones de la OCDE.

Todos los Resúmenes se pueden obtener de forma gratuita

en el OCDE Online Bookshop : www.oecd.org/bookshop/

Este Resumen no es una traducción oficial de la OCDE.



ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS

Introducción

Este es un libro sobre la medición de prácticas asociadas a la gestión de conocimientos y una interpretación de los resultados. Se trata de un nuevo trabajo empírico, y uno de los objetivos de reunir y publicar las contribuciones de varios países de la OCDE es establecer ahora el escenario para mejorar las mediciones y obtener unos resultados más completos que se puedan comparar entre países y culturas diferentes. En cualquier caso, es un trabajo en curso.

No obstante, no se limita a presentar encuestas y datos, más bien trata de entender las prácticas que emplean las empresas y las instituciones públicas, especialmente las más grandes, para mejorar lo que hacen. El uso de prácticas de gestión de conocimientos en la primera década del siglo XXI está empezando a interesar tanto a la comunidad política internacional como lo hizo el uso de tecnologías avanzadas en la década de 1980, y las actividades de innovación en las empresas en la década de 1990. Por supuesto que el motivo de este interés es determinar las buenas prácticas y su contexto socioeconómico con vistas a compartirlas y hacer que haya más organizaciones que trabajen mejor, como unidades organizativas independientes, y como parte de un sistema socioeconómico. La discusión empieza con la pregunta: ¿Qué se entiende por ‘gestión de conocimientos’?.

La gestión de conocimientos abarca un proceso o práctica internacional y sistemática de adquisición, captación, uso compartido y productivo de conocimientos allí donde estén para mejorar el aprendizaje y el rendimiento de las organizaciones. Estas inversiones en la creación de “capacidad organizativa” tienen por objeto apoyar (mediante diversos métodos y herramientas) la determinación, documentación, almacenamiento y distribución de recursos cognitivos, la capacidad de aprendizaje y las competencias que generan y usan individuos y comunidades en sus contextos profesionales. Ejemplos de gestión de conocimientos son las tutorías formales, sean financieras o no, los incentivos por compartir conocimientos y la asignación de recursos para detectar y capturar conocimientos externos.

La gestión de conocimientos implica, por tanto, el uso de prácticas difíciles de observar y manipular y, que a veces son incluso desconocidas para los que las poseen. Esto presenta un problema para las empresas, más familiarizadas con la gestión y contabilidad del capital fijo. Pero, las pruebas demuestran que estas prácticas se están usando cada vez más y que su efecto en la innovación y otros aspectos del rendimiento empresarial no es en absoluto despreciable. La adopción e implantación de prácticas de gestión de conocimientos se puede considerar una etapa fundamental en el avance de la empresa hacia su integración en lo que es una economía cada vez más basada en los conocimientos.

Necesidad de datos e información

A principios del siglo XXI se ha reconocido la necesidad de entender y medir la actividad de gestión de conocimientos para que las organizaciones y sus sistemas puedan mejorar lo que hacen y para que las administraciones puedan desarrollar políticas que promuevan estos beneficios. Enfrentados a estas nuevas prácticas, economistas, especialistas en gestión y estadígrafos disponen de pocas pruebas sistemáticas en las que basar sus análisis. Entre las diversas categorías de inversiones relacionadas con el conocimiento (educación, formación, software, I+D, etc.), la gestión de conocimientos es una de las menos conocidas tanto cualitativa como cuantitativamente, así como en términos de costos y retornos económicos. Como consecuencia hay que saber más sobre: estas nuevas

actividades basadas en los conocimientos; el estado actual de la gestión de conocimientos como un proceso organizativo dentro de varios tipos de empresas y sectores; la variedad de métodos y herramientas que se están desarrollando; y, por último, los efectos económicos de la prácticas de gestión de conocimientos que se están observando.

La falta de pruebas sistemáticas de este tipo de actividades se debe a que se han hecho muy pocos estudios a gran escala. Los estudios realizados se caracterizan por lo siguiente:

- son multisectoriales e internacionales;
- están dirigidas en su mayor parte a grandes empresas; y, por último,
- no relacionan los datos con las bases de datos existentes de I+D, innovación, empleo y otras.

Aunque ofrecen análisis útiles sobre estas prácticas, los resultados son difíciles de interpretar por varios motivos.

En primer lugar todavía hay demasiada inestabilidad y ambigüedad en el significado de varios conceptos relacionados con el conocimiento (la inestabilidad, por ejemplo, de las nociones de conocimiento tácito y codificado, conocimiento e información, conocimiento y competencia y sistemas expertos). Los investigadores, expertos y estadígrafos se encuentran actualmente en la misma situación que los que se interesaron por I+D hace cuarenta años. Pero, la analogía histórica con el surgimiento de trabajos estadísticos sobre I+D tiene sus limitaciones. Los gastos (y el personal) de I+D son fácilmente cuantificables, mientras que se carecen de equivalentes claramente definidos para la gestión de conocimientos.

En segundo lugar, porque las oficinas nacionales de estadística de los países de la OCDE no han hecho estudios de gestión de conocimientos, porque los que han hecho otras organizaciones no pueden relacionar los datos sobre prácticas de gestión de conocimientos con los indicadores de rendimiento económico ni de innovación. Estos estudios limitan pues el alcance de las preguntas sobre rendimiento a percepciones subjetivas de los beneficios (esperados y “realmente conseguidos”). Los trabajos sobre estas cuestiones tienden, por tanto, a ser “autorreferenciales” en el sentido de que no se validan con criterios económicos externos como ingresos o beneficios.

Hay que realizar varias tareas que se podrían conseguir diseñando, implantado y ejecutando un estudio internacional por parte de las oficinas nacionales de estadística o con su estrecha colaboración.

Objetivos del estudio sobre gestión de conocimientos de la OCDE

La primera labor del estudio de la OCDE es crear una base de datos sistemática sobre prácticas de gestión de conocimientos. Dicha base de datos debería incluir información sobre seis amplios grupos de preguntas:

- Adopción e implantación de prácticas de gestión de conocimientos
- Motivos por los que se usan o no prácticas de gestión de conocimientos

- Fuentes que provocaron el desarrollo de estas prácticas
- Beneficios y consecuencias reales
- Financiación de una política de gestión de conocimientos
- Indicadores generales

La segunda tarea debería consistir en aprovechar la oportunidad única ofrecida por las “encuestas oficiales” de ámbito nacional de asociar las bases de datos sobre gestión de comunicaciones con datos procedentes de otras fuentes (I+D, innovación, encuestas de empresas). Esta tarea no sólo cubre el aspecto técnico, sino también el analítico. Habrá, por ejemplo, hipótesis sobre los tipos de asociación rastreable entre datos de I+D, innovación y gestión de conocimientos. Por encima se podría pensar que las variaciones de:

- intensidad de I+D;
- intensidad de innovación;
- tipos de innovación;
- estrategias de apropiación (patente, secreto profesional, plazo de comercialización, activo complementario); y, por último,
- fuentes de innovación e información (interna, usuarios, universidades, proveedores)

deberían estar relacionadas con estrategias y prácticas de gestión de conocimientos. Se trata sin embargo de una conjetura que se analiza en el capítulo de Elizabeth Kremp y Jacques Mairesse.

La tercera tarea sería explotar un efecto indirecto del estudio, esto es, contribuir a la estabilización de significados y a la normalización de la terminología de las estrategias y prácticas de gestión de conocimientos mediante un ejercicio internacional. El diseño de un cuestionario realizado por un grupo internacional de expertos reconocidos y su uso en varios contextos (nacional, sectorial) puede tener un efecto de desbordamiento, ya que podría contribuir en gran medida a la estabilización de categorías básicas y al desarrollo de un lenguaje común sobre prácticas del conocimiento. Ello sigue la práctica de la innovación e I+D de la OCDE.

Una breve historia del proyecto

Después del foro de alto nivel de la OCDE sobre gestión de conocimientos en Ottawa, en septiembre de 2000, se estableció un grupo de trabajo compuesto por representantes de oficinas de estadística de Canadá, Francia, Italia, Países Bajos y Suecia y representantes de organismos investigadores de Alemania, Australia, Dinamarca e Irlanda. El grupo de trabajo se reunió cuatro veces en 2001, en Copenhague, Ottawa, París y Karlsruhe. Durante las cuatro reuniones se concibió un cuestionario y se analizó la información procedente de los primeros estudios piloto.

Este cuestionario incluye una encuesta sobre el uso de 23 prácticas de gestión de conocimientos y se complementa con preguntas sobre incentivos al uso de estas prácticas, resultados, responsabilidades, etc. El cuestionario incluye muchas prácticas informales de gestión para adaptarlo al tipo de gestión de las microempresas. Por otra parte, no se centra excesivamente en las infraestructuras de técnicas de la información y de las comunicaciones.

Para los países que deseaban realizar sus propios estudios existían dos tipos de estrategias: implantar todo el estudio como un estudio piloto o incluir unas pocas preguntas sobre gestión de conocimientos en un cuestionario ya existente, como la encuesta de la Comunidad sobre la innovación. Mientras que la primera opción da la oportunidad de probar realmente el cuestionario sobre gestión de conocimientos y recoger información sobre un amplio abanico de cuestiones y problemas, la segunda opción ha resultado muy útil en países en los que es difícil empezar una nueva encuesta por motivos administrativos, políticos o técnicos.

Hasta ahora se han llevado a cabo cuatro estudios piloto o encuestas a gran escala, a las que este libro dedica una buena parte. El estudio canadiense (hecho por Statistics Canada) cubrió 348 empresas de diversos tamaños (de 9 empleados para arriba) y de 7 sectores diferentes. El estudio germano (llevado a cabo por Fraunhofer ISI) cubrió 497 empresas de diversos tamaños (de 1 empleado para arriba) y de 7 sectores diferentes. El estudio danés (realizado por CFL) cubrió 61 empresas de diversos tamaños (de 1 empleado para arriba) y de todos los sectores de la economía. El estudio francés (SESSI) adoptó la segunda estrategia, esto es, incluir cuatro preguntas sobre gestión de conocimientos en la encuesta CIS3. Esto permitió una cobertura de un número muy elevado de empresas (5.100 con un 85% de porcentaje de respuestas).

En 2003 y 2004 se llevan y llevarán a cabo nuevos estudios piloto o encuestas a gran escala en Irlanda, Italia y Japón.

Resultados

Algunas de las conclusiones más interesantes de estos estudios piloto son:

La primera es que realmente es posible medir el uso de un grupo de prácticas de gestión de conocimientos y llegar a algunas conclusiones sobre cómo gestionan las empresas sus conocimientos. Esto no era evidente al principio del proyecto, pero supone que las oficinas de estadística pueden hacer estas mediciones con confianza y crear indicadores de comportamiento empresarial. Después de algunos estudios piloto y de la experiencia acumulada se puede decir que la medición de prácticas de gestión de conocimientos en 2001 se diferencia en poco de la preocupación de la década de 1980 por la medición del uso de tecnologías avanzadas de fabricación o de automatización de oficinas, y de los indicadores derivados de las encuestas de tales actividades.

La segunda conclusión es la influencia del tamaño. No se trata de algo nuevo, ya que el tamaño influye en casi todas las actividades económicas, como lo demuestran I+D, patentes, innovación o uso de la tecnología. No obstante, puede haber una diferencia en cómo influye el tamaño en las prácticas de gestión de conocimientos frente a las tecnologías, y puede que tenga que ver con la complejidad. El estudio de la OCDE muestra que las prácticas de gestión de conocimientos empleadas en microempresas (1 a 19 empleados) y empresas pequeñas (20 a 49 empleados) difieren en número y tipo de las empleadas en empresas medianas (50 a 249) y grandes (más de 250), y que el umbral del

cambio varía de acuerdo con la práctica de 20 a 50 empleados. Existe aquí una implicación para el desarrollo y la política. El tamaño de las empresas suele depender del tamaño de la economía, y las economías más pequeñas tienen empresas más pequeñas. Esto puede llevarnos a pensar que cualquier intento de incentivar el uso de prácticas de gestión de conocimientos en el mundo en vías de desarrollo debería tener en cuenta qué funciona y qué es lo que no funciona en las microempresas y empresas pequeñas.

La tercera conclusión es que el uso de estas prácticas está directamente relacionado con una mayor tendencia a innovar y patentar, además de hacerlo con más intensidad. Esto sugiere que la gestión de conocimientos es parte de una empresa exitosa, creativa, innovadora y productiva, observándose que este efecto persiste incluso cuando se controla el tamaño de la empresa. Las prácticas de gestión de conocimientos también influyen en la productividad.

No sorprende que los estudios presentados hayan encontrado vínculos entre gestión de conocimientos, productividad e innovación. Y tampoco es sorprendente que la gestión de conocimientos esté ligada al tamaño de la empresa, mientras que la variable sectorial es menos significativa. A medida que aumenta el tamaño de la empresa aumenta también la complejidad de la gestión y la necesidad de gestionar sus conocimientos con eficiencia. Sin esta capacidad se reduce la posibilidad de traer nuevos productos al mercado y desarrollar nuevos procesos para producir y suministrarlos, y cualquier reducción de oportunidades de innovación trae consigo implicaciones socioeconómicas de gran alcance, especialmente porque las grandes empresas son las responsables de la producción en masa en las economías industrializadas.

Política

Algunas conclusiones de la encuesta son claras y están cargadas de sentido para políticos y economistas. ¿Cómo se podía pensar que las relaciones establecidas entre la intensidad de la gestión de conocimientos, la innovación y la productividad no desencadenaría un amplio debate en los círculos políticos de innovación? Desde hace casi 5 años se ha venido discutiendo la famosa “brecha de I+D” (entre Estados Unidos y Japón de una parte y Europa de la otra) que ha hecho que la Comunidad Europea establezca un objetivo de gasto nacional en I+D del 3 por ciento del PIB para 2010. Sin cuestionar la importancia del objetivo (confirmado por todos los estudios empíricos y teóricos que muestran la escala de los efectos externos generados por I+D), es razonable pensar que los resultados iniciales sobre la correlación entre la gestión de conocimientos, innovación y productividad iban a alimentar el debate y llevar a la gente a pensar sobre la posible existencia de una “brecha de gestión de conocimientos” como explicación de las diferencias en innovación y productividad entre las principales regiones de la OCDE. Y lo que es más, esta importante conclusión se basa en informaciones de una serie de resultados sobre las condiciones que rodean el establecimiento de políticas de gestión de conocimientos, efectos de tamaño y sector y la compatibilidad necesaria entre las diferentes prácticas que ofrecen una base sólida y detallada para implantar políticas de apoyo a la gestión coherente de conocimientos.

Lo más destacado del libro

En los capítulos 1 y 2 se presenta la gestión de conocimientos en la práctica, con ejemplos de casos prácticos.

Los capítulos 3 al 7 presentan informes nacionales. Aparecen los casos de Alemania, Canadá, Dinamarca y Francia. Los datos de cada encuesta nacional no aparecen presentados con la misma estructura. Por el contrario: cada capítulo tiene su propia estructura para asociar de forma óptima los datos con las circunstancias y particularidades nacionales. El lector notará, además, las diferencias entre las encuestas de Alemania, Canadá y Dinamarca basadas en un estudio piloto (uso del cuestionario en una muestra de empresas) y la encuesta de Francia basada en la introducción de unas pocas preguntas sobre gestión de conocimientos en una encuesta a gran escala (CIS 3).

Los capítulos 8 y 9 están dirigidos a aquellos que van a realizar la siguiente ronda de estudios. Presentan las cuestiones metodológicas más importantes explorando sistemáticamente este campo tan nuevo, en el que ni siquiera son claras las palabras y puede ser entendido de forma diferente por los responsables.

El último capítulo está dedicado a un primer análisis de las implicaciones políticas de los resultados del estudio y a algunas indicaciones sobre lo que resta por hacer.

El presente resumen es la traducción de extractos de una publicación de la OCDE editada originariamente en inglés y francés con los títulos siguientes:

Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps

Mesurer la gestion des connaissances

dans le secteur commercial: premiers résultats

© OCDE, 2003.

Las publicaciones y los resúmenes de la OECD pueden obtenerse en

www.oecd.org/bookshop/

Introduzca "overview" en la casilla "title search" de la página de bienvenida de la librería en línea o el título inglés del libro (los resúmenes tienen un enlace que remite al original en inglés)

Estos Resúmenes han sido preparados por la unidad de Derechos y Traducción de la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

email : rights@oecd.org / Fax: +33 1 45 24 13 91



© OCDE, 2003

Se autoriza la reproducción del presente resumen, siempre y cuando se mencionen la nota de copyright de la OCDE y el título de la publicación original arriba indicado.