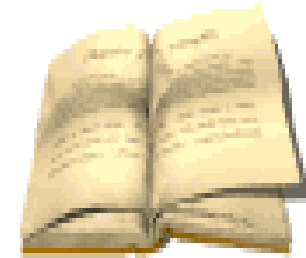


LA IDEA DE ESTA PONENCIA

ESTABLECER VINCULOS ENTRE

**GESTION DEL CONOCIMIENTO
ECONOMIA, PRODUCTIVIDAD, INNOVACION
CALIDAD
CULTURA**



MODELO : DE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD

Dr. Enrique Villanueva

¿Qué es la Gestión del Conocimiento?



DEFINICION OPERATIVA Y VINCULANTE

La Gestión del Conocimiento siempre ha sido factor decisivo en el surgimiento de civilizaciones y organizaciones.

Existe una gran variedad de conceptos dados, por distintos investigadores, a la gestión del conocimiento, distintos ángulos de los cuales analizarle: disciplinas



DEFINICION OPERATIVA Y VINCULANTE



GESTION DEL CONOCIMIENTO

Un proceso permanente de adquisición, distribución y análisis de la información que se mueve en el entorno de la organización

Un conjunto de procesos que dirigen el análisis, diseminación, utilización y traspaso de experiencias, información y conocimientos entre todos los miembros de una organización para generar valor.

FINES

Analizar y sintetizar críticamente y de manera racional la gran cantidad de información disponible, con el fin de aprovecharla con el máximo rendimiento social o personal.

Para alcanzar niveles óptimos de productividad, crear espacios para la creatividad e innovación

Hacer mas precisa la toma decisiones

Dar una respuesta más rápida a las necesidades del mercado,

Obtener un desarrollo sostenible y ser más competitivos en este entorno cambiante y lleno de incertidumbre

DEFINICION OPERATIVA Y VINCULANTE

El aprendizaje va a ser un proceso fundamental en la creación y en la difusión de conocimiento

Y por tanto un elemento clave en la gestión del conocimiento como disciplina, tanto en la práctica como en los modelos teóricos

El conocimiento es el recurso clave

- El conocimiento cambia continuamente y más rápidamente
- Organizaciones complejas
- Mercados globales
- Ritmo creciente de cambio



Tecnologías Información Comunicaciones



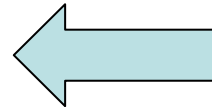
Conocimiento Tácito

Conocimiento explicito

Ideas

Datos

Recursos Informáticos



Almacenamiento

Organización

Distribución

Socialización

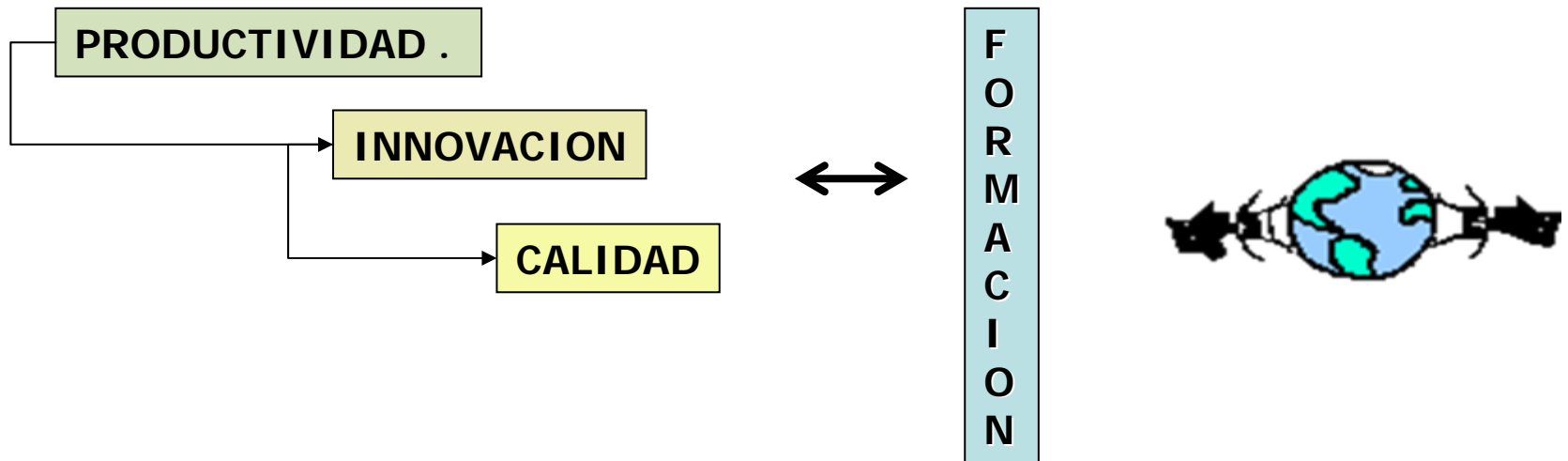
Gestión del Conocimiento

TRABAJO, PRODUCTIVIDAD INNOVACION

En la actualidad el desarrollo científico-tecnológico es el elemento indispensable si cualquier país, empresa u organización pública o privada, quiere enmarcarse en los procesos de cambios que ocurren a nivel mundial.

Una parte cada vez mayor de **las actividades económicas está concentrándose** en la **creación, manipulación y distribución de información.**

Esto permite establecer un vínculo entre



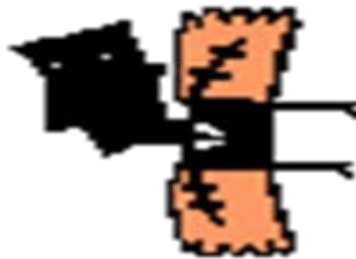
La Gestión del Conocimiento surge en el nuevo escenario económico

Como una nueva visión con la que Identificar nuevas posibilidades, oportunidades,

Como herramienta para vincular procesos la búsqueda de soluciones que contribuyan a modificar, adaptar o ajustar el entorno empresarial, de la producción y del trabajo, a la nueva realidad.

ES DECIR

Ha dado lugar a que el conocimiento se haya convertido en un factor emergente y diferenciador ***PARA LA CREACION DE OPORTUNIDADES Y VENTAJAS EN LA ECONOMIA MODERNA Y ENTRE LA POBREZA Y LA RIQUEZA***



INNOVACIÓN, COMPETENCIAS, MODELOS DE NEGOCIOS, VENTAJAS COMPETITIVAS

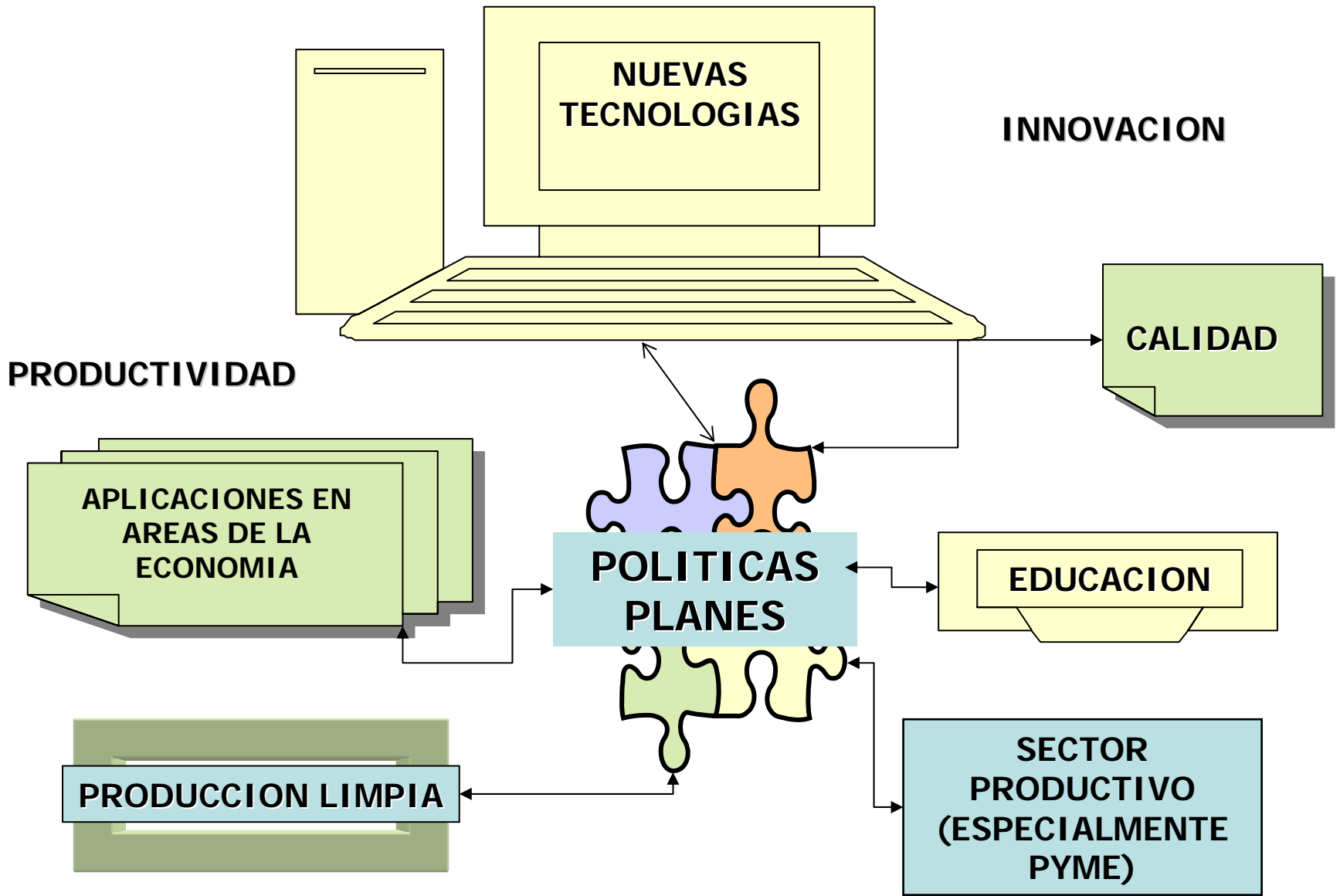
INNOVAR. Innovar tecnológicamente significa incorporar nuevos productos, procesos o esquemas de gestión a la producción y a los mercados

Identificar las actividades económicas, técnicas, oportunidades que se presentan con mayor potencial competitivo en un horizonte de mediano plazo.

Innovar en los métodos

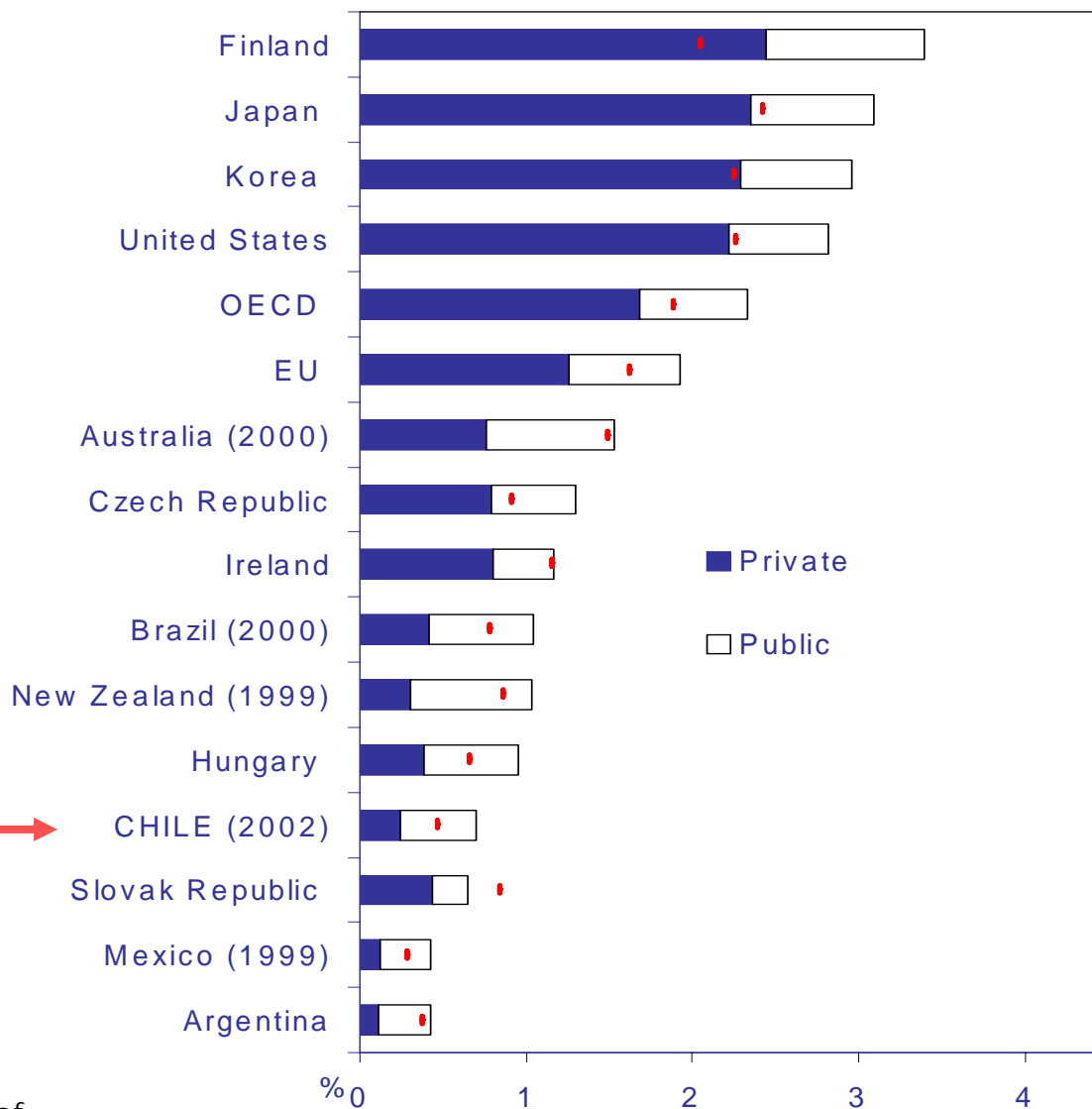
Para la selección de áreas prioritarias de la economía a través de procedimientos participativos : donde se consulta a los principales actores involucrados en cada tema, Gobierno
Sector privado,
académico,
los trabajadores y de
la sociedad civil.





GASTO EN I+D

Gasto en I+D
(% del PIB)



Fuente: Economic Survey of Chile (2005)



CONOCIMIENTO. ENFOQUE DE PROCESOS APLICADO A LA GESTIÓN DE CALIDAD

PERMITE

Cuatro procesos en un modelo para la gestión de la calidad que sirve de base a las normas ISO 9000: 2000 (ISO 9001:2000)

Gestión de recursos, para aplicar y mantener el sistema de gestión de la calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos" (norma ISO 9001:2000).

Conocimiento organizacional, entendido como "la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas" (Nonaka, 1995), y no gestionarlo eficazmente puede significar simplemente una cuestión de vida o muerte para las organizaciones.

Mejora continua, por tres razones fundamentales: el carácter cambiante de las expectativas de los clientes, la presión de los competidores y el desarrollo constante de la tecnología.

Para que la organización pueda mejorar continuamente, antes tiene que **aprender y conocer**, y esta idea es la clave para comprender la importancia que tiene la gestión del conocimiento para la gestión de la calidad, como "disciplina que promueve una solución integrada y colaboradora para la creación, captura, organización, acceso y uso de los activos de información de una corporación.



ISO 9000 y gestión del conocimiento

Las normas ISO 9000, en su versión del año 2000, se fundamentan en ocho principios para la gestión de la calidad que reflejan el consenso internacional sobre el tema. Estos principios son (ISO 9000:2000):

- a) Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

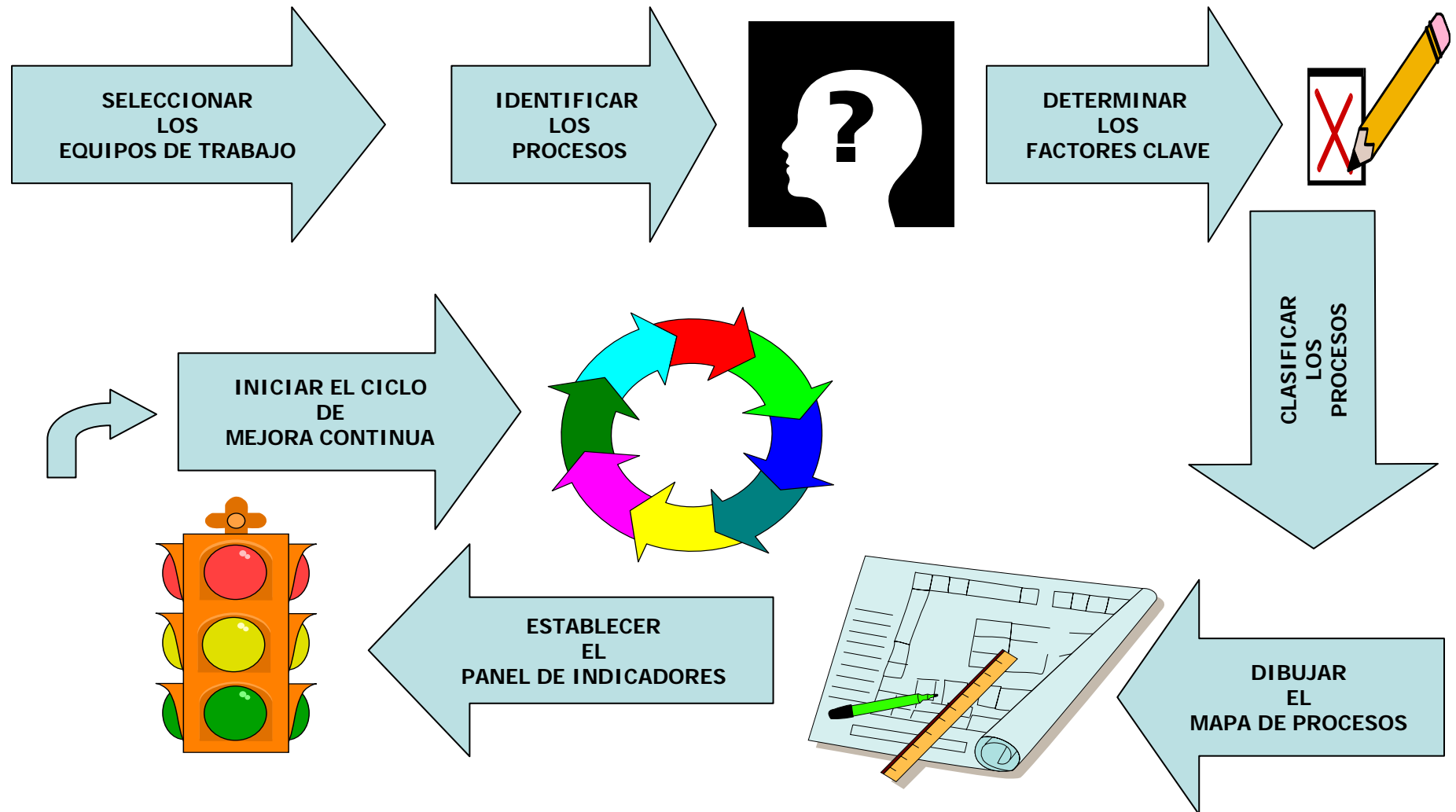
g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

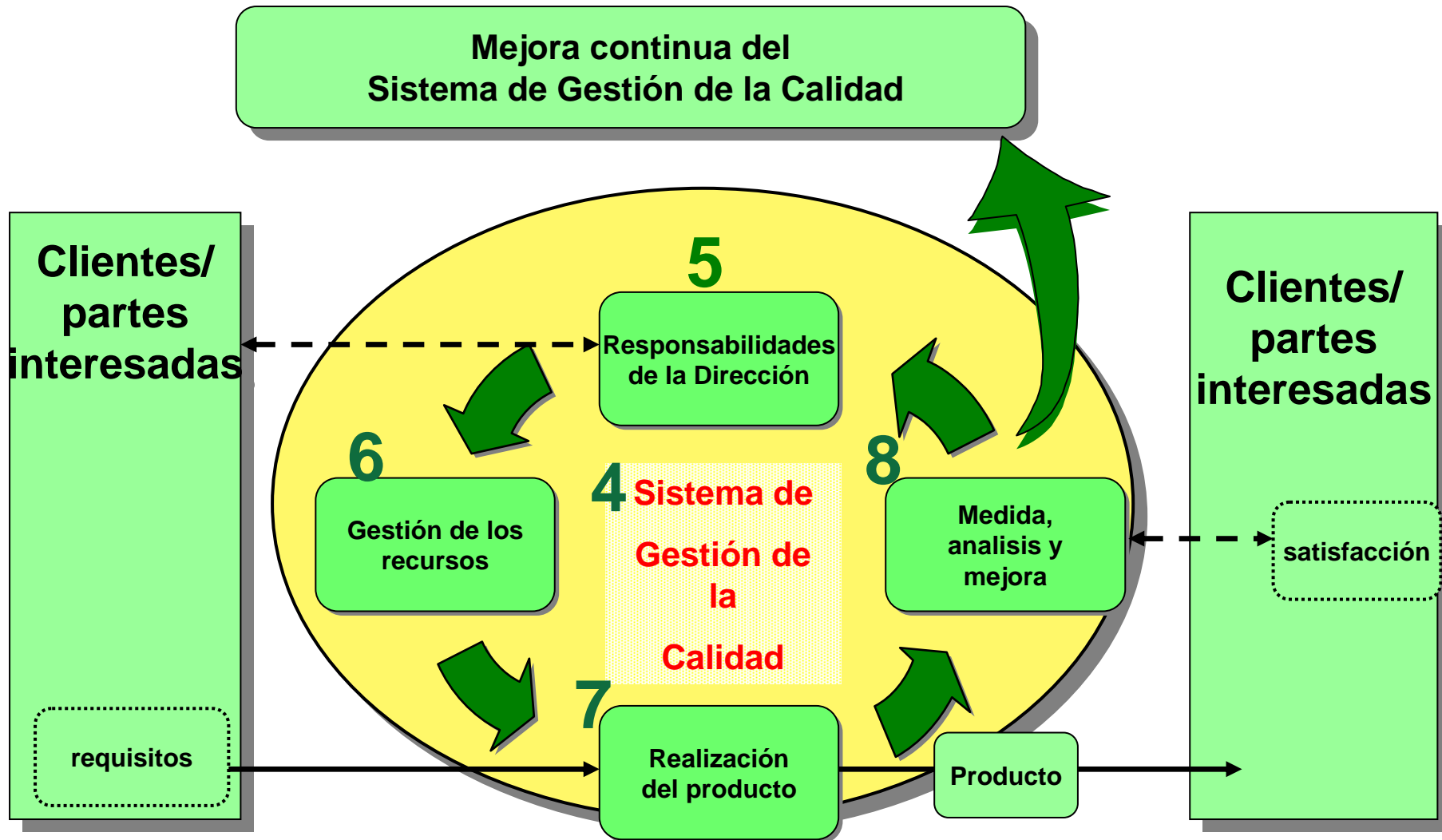


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS

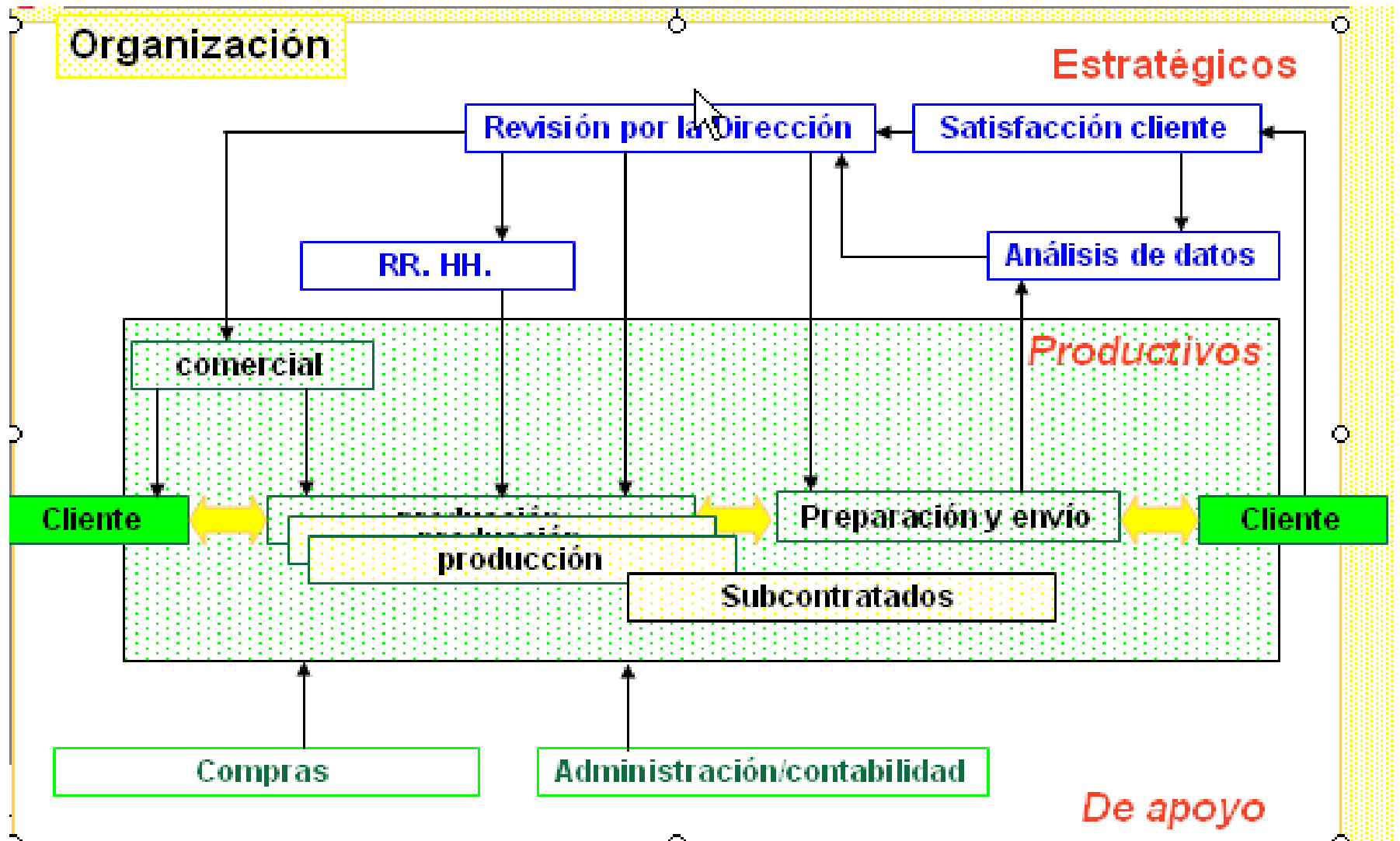
- El **Mapa de Procesos** se elabora del modo siguiente:



ESQUEMATIZACIÓN DEL MODELO



SECUENCIA E INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS



EL NUEVO PARADIGMA

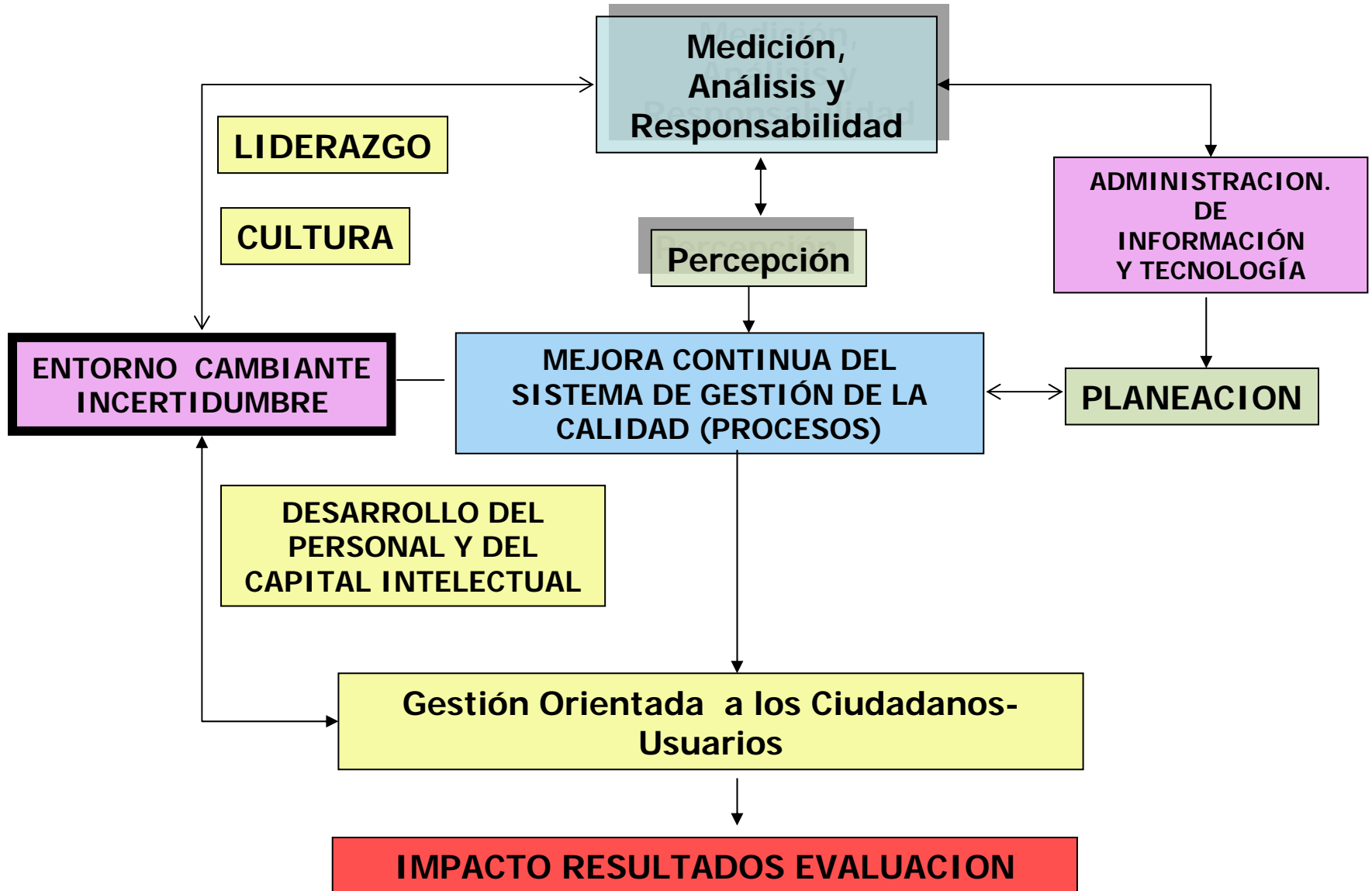
**ISO 9001/2/3 SIGNIFICA:
EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

“Que la calidad de los productos se corresponda con las especificaciones o requerimientos”.

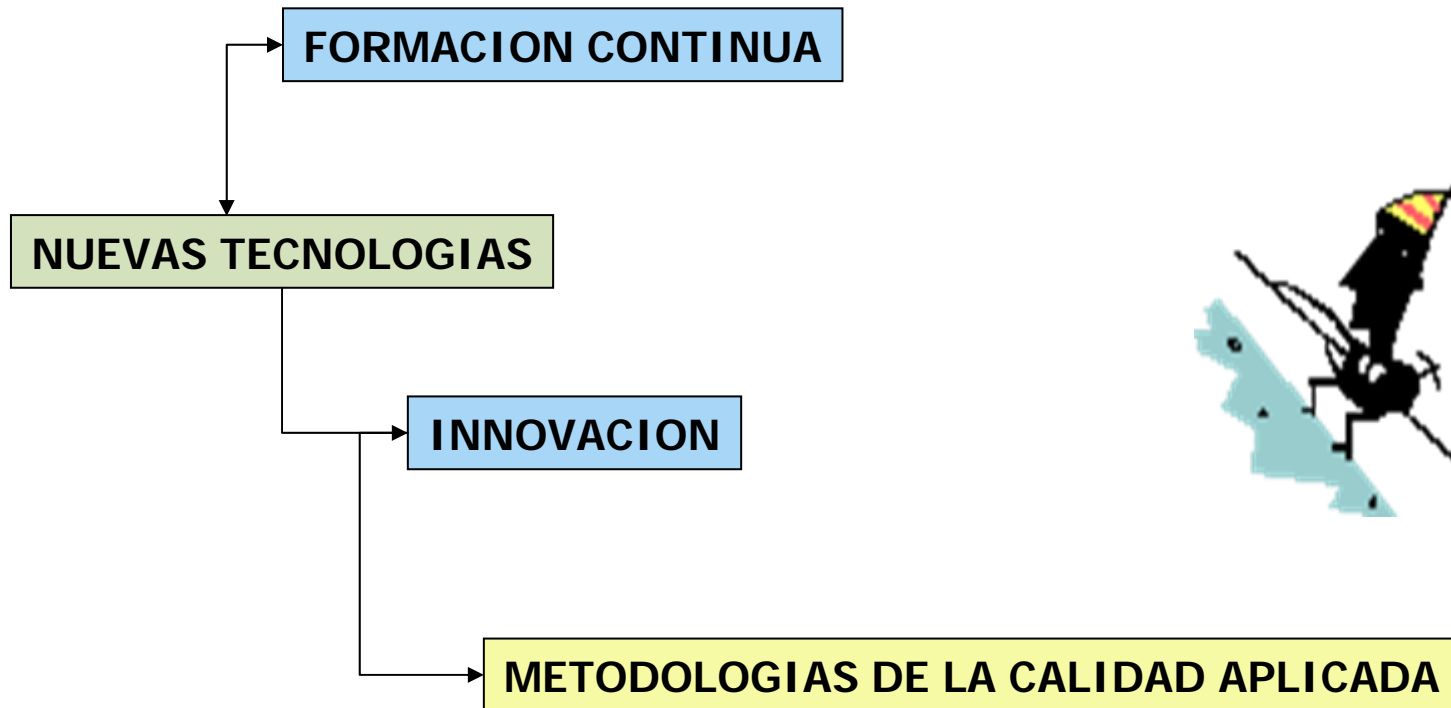
**ISO 9001:2000 SIGNIFICA:
GESTIONAR LA CALIDAD**

“Que la gestión de la calidad se oriente a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente”.

MODELO



DIPLOMADO EN GESTION Y DIRECCION DE LA CALIDAD



DIPLOMADO : FORMAR UN EXPERTO EN SISTEMAS DE CALIDAD

Introducción a la Plataforma Virtual
Conocimientos Generales, Conducta y Ética
Organización de la empresa para la Calidad: Estructura y Funciones, Comunicaciones
Estadísticas Aplicadas
Costes de Calidad y Seis Sigma
Mejora Continua y Seis sigma
Organizaciones Orientadas al Cliente
Gestión de Proveedores
Gestión del conocimiento e Innovación
Planes de calidad. Planes estratégicos globales.
Herramientas y Técnicas de Gestión de la Calidad
Calidad y Liderazgo: Dirección de Personas/ Formación y Desarrollo
Auditorias de Calidad
Trabajo Final

CONCLUSIONES

De lo anterior se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Existen elementos comunes entre la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad.
- El modelo ISO 9000 para la gestión de la calidad, aunque no incluye la gestión del conocimiento tampoco es incompatible con ella.
- El Modelo es un esquema más amplio y completo de gestión, incluye a la gestión del conocimiento entre sus criterios

En realidad lo que subyace detrás de estos términos es la búsqueda constante de soluciones para la Gestión de las Organizaciones, orientada a la creación de valor y a la competitividad sostenida en un entorno en constante cambio.