

Diario Financiero, Suplemento DF Personas, 18 de Agosto de 2010

Transformar la experiencia en un activo más de la empresa **Transferencia de conocimiento disminuye la rotación laboral**

El proceso identifica la información y la traspasa a los empleados, permitiendo que se adapten más rápido a la cultura de la organización.

Montserrat Salinas G.

El traspaso de información es algo inherente al comportamiento de las personas: de manera informal, en las discusiones y reuniones, y de manera formal por medio del aprendizaje, con los programas de capacitación.

Actualmente las organizaciones han dado importancia a la gestión del conocimiento en la medida que hacen consciente que su estrategia necesita contar con la capacidad de producir, almacenar, distribuir y actualizar este conocimiento en su negocio y cuentan con la tecnología para realizar esta tarea.

Esta gestión disminuye la rotación laboral, ya que fomenta la adaptación al cargo, apoyado por la sistematización de la información, lo que permite empaparse de la cultura de la compañía con mayor rapidez.

El objetivo es administrar y transferir las experiencias de los profesionales seniors a los juniors, generando una cultura conocida y asimilada por todos los empleados.

Mauricio Moreira, gerente de Human Capital de Deloitte, agrega que el sistema de gestión permite también soportar de mejor forma los recambios generacionales y una mayor flexibilidad al enfrentar nuevos desafíos.

Para Ximena Rodríguez, socia de SommerGroup, permite transformar el conocimiento individual en un activo intelectual que se puede compartir, enseñar, presta beneficios a la organización, ya que produce valor, y favorece su continuidad.

Moreira concuerda con Rodríguez y agrega que la ventaja más evidente apunta a dotar a la organización de capacidades para anticiparse e innovar, "lo que le ayuda a la empresa a proyectarse en el tiempo, dándole continuidad al conocimiento en la organización, requisito fundamental para su subsistencia".

Con respecto a los clientes, Alí Najaralí, director ejecutivo de IO Group Chile, ve que la ganancia tiene relación con una mejor resolución de requerimientos, problemas y consultas, resultando en un mejor servicio.

Misión de la gerencia

Sin embargo, para Rodríguez, no basta con contar con los sistemas de información si no se cuenta con los talentos o líderes capaces de llevar a cabo estos cambios. "Para poder hacer una adecuada gestión de conocimientos se requieren personas capaces de poder bajar la información y transformarla en procesos de trabajo que puedan ser conocidos por todos", explica la experta.

Para Najaralí, el líder de la empresa debe cumplir con ser un facilitador de ingreso de información, promover la importancia de contar con esta en la empresa y motivar su uso y su actualización. Moreira explica que hoy el rol que

debe desempeñar el director de la compañía debe propender a bajar las barreras que existen en la cultura organizacional y generar una de compartir y colaborar, trabajando en equipo por objetivos comunes.