

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL TERCER SECTOR

Según el Libro Blanco del Tercer Sector de Bizkaia el 57,1% de las entidades no cuentan con un plan de gestión de la información escrito ni realizan acciones que guarden relación.

Jugando con las palabras

Yada: El verbo ("conocer") que presenta una gran variedad de significados en el hebreo bíblico. En varios contextos, yada y sus expresiones relacionadas pueden denotar sentido de percepción, aprehensión intelectual, posesión de hechos e información que se puede aprender y transmitir, habilidad práctica, juicio discriminatorio e incluso intimidad física. El conocimiento se basa más en la experiencia y se relaciona con las emociones, de modo que puede abarcar cualidades tales como vínculo, intimidad, cuidado, parentela y reciprocidad.

Las entidades del Tercer Sector actúan y se relacionan con la realidad. Entramos en la realidad y nos dejamos empapar por ella. Gestionar el conocimiento para el Tercer Sector tendría más que ver con la "yada" hebrea que con el conocimiento científico, del que también nos alimentamos. Iría más allá de contar con datos, tener ordenada la información que manejamos, saber quién sabe qué...

Jugando con los números

El valor contable (el valor que figura en los balances) del BBVA, Coca Cola, Intel, Microsoft... representan entre el 5-10% de su valor de mercado. La diferencia se debe, en muchos casos, al valor de los intangibles, siendo el conocimiento uno de los más importantes.

Pero, ¿cuál es el valor contable, de mercado... de una entidad que acompaña a las personas en su proceso de inclusión? ¿Cuánto nos cuesta una hora de proceso? ¿Y cuál es el valor de mercado de una denuncia?

Sin embargo, aunque buena parte de la actividad de las organizaciones del Tercer Sector resulte ajena a las reglas del mercado, su valor se encuentra también ligado al conocimiento que se deriva de la experiencia.

Entonces, ¿cuál es el capital intelectual de nuestras entidades? ¿Cómo gestionamos el conocimiento?

El capital intelectual y el conocimiento de las entidades sociales. La gestión del conocimiento como gestión de su capital intelectual

El capital intelectual es la suma y conjugación de tres elementos:

- **El Capital Humano:** las aptitudes (conocimientos, experiencias), actitudes (motivaciones, comportamientos...) y capacidades (para innovar, para imitar, para adaptarse...) de las personas de la entidad. No son la entidad en sí misma. Como entidades "alquilamos" temporalmente a las personas y todo su bagaje, capacidades, etc.

El Capital Estructural: Lo que queda en nuestra entidad cuando las personas se van: procedimientos, normativas, manuales, bases de datos, archivos, tecnología, informes, programas, patentes, imagen, marcas, etc.

- **El Capital Relacional:** Las relaciones que nuestra entidad ha desarrollado con las personas usuarias, proveedoras, entidades aliadas o competidoras, clientes, personas socias... Se basa en compromisos, alianzas, redes, contratos, convenios, relaciones, historias comunes, etc.

Gestionar el conocimiento es organizar el capital humano, el capital estructural y el capital relacional para que, en línea con las estrategias, genere valor. Las entidades del Tercer Sector necesitaríamos prestar atención no sólo a cómo ordenamos la información, sino también a cómo gestionamos lo que saben las personas y equipos que conforman actualmente nuestra entidad, el conocimiento que atesora nuestra entidad, como resultado de su trayectoria, y la sabiduría de nuestro entorno exterior.

Focos de atención para gestionar el conocimiento

¿Por dónde empezaríamos? ¿Cómo dividiríamos la gestión del conocimiento en nuestras entidades? ¿En qué nos fijaríamos? Gestionar el conocimiento requeriría trabajar y prestar atención a las diferentes relaciones entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional para generar, transferir..., conocimiento. Algunos ejemplos:

Desde el Capital Humano, desde las personas a...

- ... las personas: cuidar la gestión del conocimiento en los procesos de acogida, exposición de experiencias de personas de la entidad, sistematización de experiencias, sesiones de debate, comunidades de práctica, visitas a otras personas o áreas, trabajos en equipo, mentoring, compartir la formación con otras personas...
- ... el capital estructural o a la estructura interna de la entidad: elaboración de manuales de trabajo, normativa interna, procedimientos, reglamentos, elaboración de decálogos, manuales de buenas prácticas, metodizar, volcado de datos a los sistemas de información, elaboración de informes, memorias...
- ... el capital relacional o a las relaciones externas: comunicación personal con personas destinatarias, clientes; comunicación con entidades, proveedores...; asistencia a jornadas, trabajo en red con otras entidades...

Desde el Capital Estructural o desde la estructura interna de la entidad a...

- ... las personas de la entidad: lectura de manuales, comentario de videos, power point de la entidad o algún aspecto de la misma, revista interna, intranet, formación interna, rotación de puestos, espacios informales, paneles de acceso para las personas, mapas de relaciones, quién es quién, messenger interno...
- ... lo interno de la entidad: elaboración de políticas, normativas o procedimientos, bases de datos, manuales, coordinación de datos...
- ... el exterior de la entidad: servicios y actividades realizadas; comunicación formal e informal al exterior con proveedores, personas destinatarias de las acciones, otras entidades; publicidad, informes públicos, revistas, web, facebook de la entidad, posicionamientos públicos, notas de prensa...

Desde el Capital Relacional o desde la estructura externa de la entidad a...

- ... las personas: estadísticas, cursos formativos externos, colaboraciones y trabajos con otras entidades, universidad, foros, subvenciones, Internet...
- ... el interior de la entidad: compra de manuales, bases de datos, consultorías, supervisión, sistemas de gestión...
- ... el capital relacional de la entidad: foros, trabajos en red, congresos, el boca a boca...

Gehiago sakontzeko / Para profundizar

>> WWW.GESTIONDELCONOCIMIENTO.COM

>> BUSTELO RUEDA, C. y AMARILLA IGLESIAS, R. Gestión del conocimiento y gestión de la información. Boletín Andaluz del Patrimonio Histórico, año VIII, nº 34, marzo 2001.

http://www.intercontact.com.ar/comunidad/archivos/Gestion_del_Conocimiento-BusteloRuesta-AmarillaIglesias.pdf

>> SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA EDE. La gestión de la información en el Tercer Sector de Bizkaia
http://www.fundacionede.org/gestioninfo/docs/contenidos/cast%20INFO%20publi%20con%20portada_.pdf

Esperientziak / Experiencias (o formaciones, jornadas...)

>> Abriéndonos a la generación de nuevo conocimiento

Fecha: 23 de junio de 2010

Horario: de 14.30 a 16.30

Lugar: Gazteleku de Algorta (C/ Urgul s/n, 3ª planta)

Jornada orientada a directivos/as y mandos medios de Organizaciones y para personas interesadas en conocer la Metodología Innovadora Dream Space, dirigida a la Generación de Conocimiento. Personas que quieren ser protagonistas del Cambio de Paradigma voluntaria y conscientemente y quieren abrir su visión a otros recursos y posibilidades ya presentes.

Más información e inscripciones en:

<http://www.camarabilbao.com/ccb/contenidos.item.action?id=7321098&menuID=noticias>

Behatokiaren web gunea kontsulta dezakezu: <http://www.3sbizkaia.org> / Puedes consultar la web del Observatorio en: <http://www.3sbizkaia.org>

- Gure buletina zuzenean iritsi ezean eta izena eman nahi baduzu, edo jasotzen jarraitu nahi ezean, [jarraitu esteka honi gure web guneko kudeaketa-laburren atalera](#) / Si nuestro boletín no te ha llegado directamente y quieres suscribirte, o si no quieres seguir recibiendo [sigue este enlace al apartado de breves de gestión en nuestra web](#)
- Zure iradokizunak bidali ahal dizkiguzu / Puedes enviarnos tus sugerencias a promocion@3sbizkaia.org

