

**Applied intelligence Atelier [a-i-a.com]
www.a-i-a.com**

**Programa de formación y certificación
La Capitalización de conocimientos :
Gestión de conocimientos y
Desarrollo de Capital intelectual**

**Joël Muzard, Ph.D.
jmuzard@a-i-a.com**

2002-09-16

Applied intelligence Atelier [a-i-a.com]
www.a-i-a.com

Programa de formación y certificación
La Capitalización de conocimientos :
Gestión de conocimientos y
Desarrollo de Capital intelectual

Indice

Introducción
El objetivo del programa
Los resultados
La Capitalización de Conocimientos (CC)
La tarea y las competencias del manager de conocimientos
El método pedagógico del programa de formación
Formación complementaria sugerida
Las principales estrategias de la Capitalización de
Conocimientos
Duración de la formación
Lugar de la formación
Certificación
Adaptación del programa
Términos de intercambio e inscripción
Acerca del Coach-Facilitador

Introducción

Se considera hoy que la capitalización de conocimientos (CC) es una actividad muy importante para las empresas y las organizaciones modernas. Mas aún, es una de sus prioridades, puesto que permite aumentar el valor de la empresa, la calidad del servicio y la innovación. Y producir nuevos servicios de alta intensidad de conocimientos.

Applied intelligence Atelier [a-i-a.com] le ofrece un programa innovador en capitalización de conocimientos: gestión de conocimientos (GC) y desarrollo del capital intelectual (DCI). La formación comprende *Coaching* personalizado, para ayudarle a desarrollar el proyecto que le interesa y sus habilidades de manager de conocimientos.

El objetivo del programa es de desarrollar sus habilidades y competencias de manager de conocimientos. Una certificación será extendida al término del programa en cuanto las condiciones estén satisfechas.

El programa pone de relieve los atributos de Montreal como capital cultural de la América del Norte. La riqueza multicultural de Montreal es utilizada como un instrumento pedagógico. Las visitas a los centros culturales están previstas en contrapunto con el programa de seminarios. Una acción de integración le permitirá hacer la síntesis de sus nuevas habilidades, conocimientos y competencias. Por ejemplo, una analogía es propuesta entre la arquitectura de los conocimientos y el trabajo del Centro Canadiense de Arquitectura.

La metodología pedagógica, basada en la «action-learning», le invita a realizar acciones de investigación y construcción de nuevas síntesis. Cada día, se participa a un seminario. Luego se propone una acción experiencial de descubrimiento de lugares y de personas en relación con el tema estudiado, y se facilita el desarrollo de un mapa cognitivo, acción y resultado.

El objetivo del programa

La meta del programa es de desarrollar las habilidades y competencias en management de conocimientos (capitalizar el conocimiento) y de maximizar el éxito de los participantes minimizando los riesgos.

Presentaremos las habilidades y competencias así como las tareas del manager de conocimientos mas adelante.

Los resultados

Los participantes obtienen un material pedagógico y herramientas para la capitalización de conocimientos. Aprenden a desarrollar las habilidades y las técnicas y métodos para desarrollar, transferir, adquirir, compartir, y valorar los conocimientos, producir objetos y servicios de alta intensidad de conocimientos y aumentar el valor de la empresa. El método utilizado permite a los participantes obtener resultados inmediatamente transferibles y aplicables al entorno del trabajo.

La Capitalización de Conocimientos (CC)

Nosotros vemos la Capitalización de Conocimientos como el conjunto de las actividades de la empresa destinadas a valorar el saber-hacer de los miembros de la organización, para hacer vivir a los clientes la mejor experiencia en el dominio de la misión de la empresa.

La Gestión de conocimientos se refiere al conjunto de los procesos de la empresa que tienen como objetivo valorar el conocimiento. El Capital intelectual está constituido por los conocimientos que han sido valorados en la empresa, en cuanto permiten dar el mejor servicio a los clientes y desarrollar los objetos y servicios de alta intensidad de conocimientos.

La tarea y las competencias del manager de conocimientos
(Ver : Dr. Robert E. Neilson, INFORMATION RESOURCES
MANAGEMENT COLLEGE)

La tarea del manager de conocimientos (En inglés, *Chief Knowledge Officer, CKO*)

- Promover una visión de la capitalización de conocimientos en la empresa
- Ayudar al Director General (*CEO*) en el éxito de su misión
- Comunicar el compromiso por la Capitalización de conocimientos a los propietarios y actores de la empresa
- Dirigir por el ejemplo
- Iniciar proyectos pilotos de CC
- Desarrollar un *leadership* en Capitalización de conocimientos en la empresa
- Medir los resultados
- Promover las mejores prácticas y los mejores procesos (Poner inteligencia en las prácticas, sobre todo aquellas en relación con el servicio al cliente.
- Desarrollar una cultura del compartir conocimientos
- Desarrollar Comunidades de prácticas
- Utilizar recompensas y motivaciones
- Contribuir con herramientas y sistemas de capitalización de conocimientos
- Desarrollar la formación en Capitalización de conocimientos. Desarrollar las competencias y habilidades de los trabajadores del conocimiento
- Poner en practica y desarrollar un lenguaje común (una ontología, una taxonomía)
- Desarrollar y distribuir los recursos para los proyectos de CC.
- Desarrollar el Capital Intelectual, el Capital Social, el Capital Estructural de la Empresa.

Las competencias y habilidades del manager de conocimientos

- Muy buen comunicador
- Pensamiento estratégico y *holístico* (global)
- Conocer los métodos, herramientas y sistemas para la capitalización de conocimientos
- Comportamientos y actitudes tales como: espíritu de equipo, predicar con el ejemplo, innovar y tomar riesgos, amar la verdad, pasión por la capitalización de conocimientos.
- Poseer conocimientos avanzados en capitalización de conocimientos tales como: la cartografía cognitiva, las redes semánticas, la esquematización.
- Poseer un buen *leadership* y capacidad de influenciar la dirección de la empresa.
- Capacidad de gerenciar bien los proyectos
- Habilidades en construcción de redes y en relatar historias (*networking and storytelling*)

La metodología pedagógica del programa de formación

- Cursos en forma de proyectos en un acercamiento de aprender a aprender
- Construir y desarrollar la base de conocimientos del proyecto utilizando el lenguaje visual K-lenguaje™ para representar los conocimientos y compartirlos . Cada participante desarrolla sus esquemas cognitivos (redes semánticas) con los conceptos y relaciones del dominio de la capitalización de conocimientos.
- Combinar los encuentros cara-a-cara, reuniones virtuales, trabajo web.
- Método pedagógico de *action-learning* (aprendizaje por la acción)
- *Coaching* personalizado
- Un seminario cada mañana, las visitas y trabajos experienciales por la tarde.
- Producción personal: mapas cognitivos (redes semánticas) con ayuda del lenguaje gráfico K-lenguaje™ para la representación de conocimientos .

Formación complementaria sugerida

- Entrenamiento a la inteligencia emocional para desarrollar las inteligencias múltiples no desarrolladas.
- Entrenamiento a la gestión del estrés con el método de la aqua-terapia™ . Una buena gestión del estrés es un requisito para desarrollar y facilitar la innovación y la creatividad, ingredientes de la capitalización del conocimiento.

Las principales estrategias de la gestión de conocimientos estudiadas

- Desarrollar una cultura de capitalización de conocimientos y de desarrollo del capital intelectual que tiene componentes humanas, organizacionales e informáticas.
- Buscar, adquirir, representar el conocimiento tácito dispersado en la organización, y luego estructurarlo, explicitarlo, y darle una forma útil para satisfacer las necesidades de los clientes, propietarios y actores de la organización..
- Compartir este conocimiento estructurado y útil con los miembros de la organización..
- Dar mas fuerza a estas tareas con las nuevas tecnologías de comunicación (TIC).
- Utilizar los nuevos desarrollos de la psico-neuro-biología para aumentar el poder creador personal y social y facilitar la capitalización de conocimientos.
- Producir productos y servicios de alta intensidad de conocimientos que están en relación con las necesidades de los clientes
- Desarrollar el Capital Social, las habilidades de comunicación, el *<networking>* y el *<storytelling>* , cara-a-cara y virtualmente
- Desarrollar nuevas competencias y habilidades, nuevas creencias y valores.

Los participantes de los cursos realizan aprendizajes que los capacitan a realizar estas tareas, desarrollando sus habilidades en capitalización de conocimientos.

Las tres dimensiones de la capitalización de conocimientos estudiadas

- 1.- Introducción a la capitalización de conocimientos: los aspectos humanos, psicológicos y la biología del conocimiento
- 2.- Introducción a la gestión de proyectos de capitalización de conocimientos: los aspectos organizacionales de la capitalización de conocimientos
- 3.- La capitalización de conocimientos y el desarrollo del capital intelectual asistido por computador: las herramientas y redes informáticas

Veamos estas tres dimensiones mas en detalle.

1.- Introducción a la capitalización de conocimientos

Que es el conocimiento y cómo se lo desarrolla?

La capitalización de conocimientos posee tres dimensiones que están en sinergia: la dimensión humana, organizacional y las redes y sistemas informáticos.

Los participantes del curso tiene la posibilidad, con ejemplos, casos y prácticas, de introducirse en estos nuevos conceptos, desarrollando nuevos valores y formas de actuar y de generar resultados de alto valor agregado para la organización y los clientes.

Los participantes adquieren y comparten una <ontología> (colección organizada) de conceptos y de distinciones en el dominio de la capitalización de conocimientos. Estudian las ventajas de aplicar los métodos de la capitalización de conocimientos.

Discutiremos de los puntos siguientes en los diferentes módulos:

- Las ventajas y dificultades de la capitalización de conocimientos
- Cómo desarrollar un valor agregado al saber-hacer de la empresa
- La sinergia entre las nuevas formas de organización, los nuevos medios de comunicación y la creatividad humana
- Estudio de las soluciones a implementar.

2.- Introducción a la gestión de proyectos de capitalización de conocimientos

Cómo se enfrenta la nueva gestión de los bienes intangibles de la organización? Los participantes trabajan en el diseño de sus proyectos pilotos. Aprenden a evaluar los progresos del proyecto, a venderlo tanto al interior como a diferentes instancias pertinentes, y a mostrar los costos-beneficios de los capitales financieros invertidos

Los participantes aprenden a desarrollar un proyecto piloto en su organización y aprenden a gerenciar sus conocimientos y aquellos de la organización.

En esta sección se pone énfasis en los aspectos organizacionales de la capitalización de conocimientos.

3.- La capitalización de conocimientos asistida por computador y las nuevas tecnologías de la comunicación

Cómo declarar, estructurar y compartir conocimientos con ayuda del computador?

Después de haber recorrido las nociones de base de la capitalización de conocimientos, los participantes pueden experimentar experiencialmente las etapas de la modelización de conocimientos para construir mapas de conocimientos y redes semánticas.

Cómo transformar el saber-hacer tácito <en bruto> en saber-hacer estructurado y útil fácilmente compartido.

El desarrollo del capital intelectual requiere de herramientas y nuevos métodos. El participante experimenta nuevas herramientas de capitalización de conocimientos.

Los participantes pueden ensayar por sí mismos como se desarrolla el capital intelectual asistido por computador. Poniendo en práctica los diferentes conceptos y habilidades desarrollados en los diferentes módulos.

Duración de la formación:

Una semana.

Lugar de la formación

El programa está propuesto en Montreal, en los locales del cliente .

Se puede realizar en otro espacio, condiciones especiales pueden aplicarse.

Esta formación puede obtenerse vía internet, la duración puede entonces variar.

Certificación

Un certificado será extendido, una vez las condiciones satisfechas, según los procedimientos definidos.

Adaptación del programa según requerimientos especiales

Este programa podrá ser adaptado según requerimientos específicos. En este caso, condiciones particulares pueden aplicarse.

Términos de intercambio e inscripción

La formación con *coaching* personalizado en capitalización de conocimientos es ofrecida mediante una inversión de 2500\$ por persona .

Algunas condiciones particulares pueden aplicarse. No dude en escribirnos o comunicar por teléfono.

La inscripción es posible por teléfono, correo electrónico (email) e internet

Teléfono : (514) 684-9574

Email : jmuzard@a-i-a.com

Internet: <http://www.a-i-a.com/formation>

El Coach-Facilitador

Joël Muzard, PhD.

Para un C.V. detallado, consultar:

<http://www.a-i-a.com/experienceng>

Copyright @ 2002 Joël Muzard, Ph.D.