

# PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA EMISORA PROVINCIAL CMHW DE VILLA CLARA

**Autores:** MSc. Marlene Penichet Cotriza  
e-mail: [penichet@uclv.edu.cu](mailto:penichet@uclv.edu.cu)  
M.Sc. Raúl Yoel La Fé Jiménez  
e-mail: [rauljf@uclv.edu.cu](mailto:rauljf@uclv.edu.cu)  
Lic. Yosbany García Pino

## Resumen

La gestión del conocimiento tiene significativa importancia para la Unidad Presupuestada de Villa Clara, Emisora Provincial de Radio CMHW. Es por esto que se ha diseñado un modelo de gestión del conocimiento para la misma, el cual servirá de base para incrementar el nivel de información general de los miembros de la organización y para elevar la calidad del producto radial.

## Introducción

Para los administradores, el buen desempeño de los recursos humanos es una de las aspiraciones más altas, siendo decisivo en el logro de los objetivos organizacionales. Los datos, la información y el conocimiento se identificaron como elementos claves para lograr la ventaja competitiva en un período de tiempo determinado sobre sus competidores. El conocimiento, son datos convertidos en información, elaborados y organizados con un sentido lógico en el momento preciso y necesario para quien la utiliza, transformándola a través de la inteligencia en un producto final.

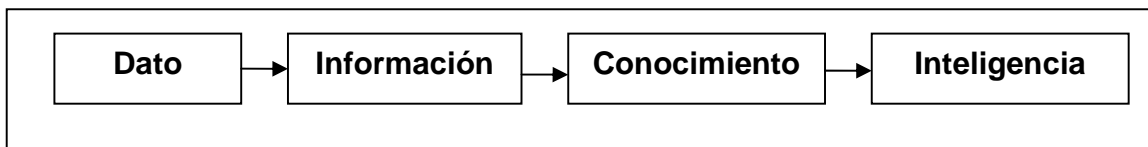
Las nuevas tecnologías de información y de comunicación y las concepciones sobre los recursos humanos deben impulsar la expansión del conocimiento en todas las direcciones de la sociedad y entre los países desarrollados y subdesarrollados.

Ante esta realidad, en el último decenio del pasado siglo comenzó a desarrollarse un nuevo enfoque dentro de la administración, denominado gestión del conocimiento, que reconoce y utiliza como insumo de la actividad que realiza: el hombre y el conocimiento que este posee y aporta. Es la ciencia quien se ocupa de la identificación, creación, almacenamiento, compartimiento y utilización del conocimiento en la organización; situando al individuo como centro rector y principal activo donde la información, conocimiento y experiencia se sustentan para aumentar su capacidad competitiva y el perfeccionamiento de los resultados.

- **La gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento como nuevo enfoque de administrativo que reconoce y utiliza como insumo de la actividad el hombre y el conocimiento que este posee y aporta. (Ver figura 1).

**Figura No 1.** Relación entre dato, información, conocimiento e inteligencia



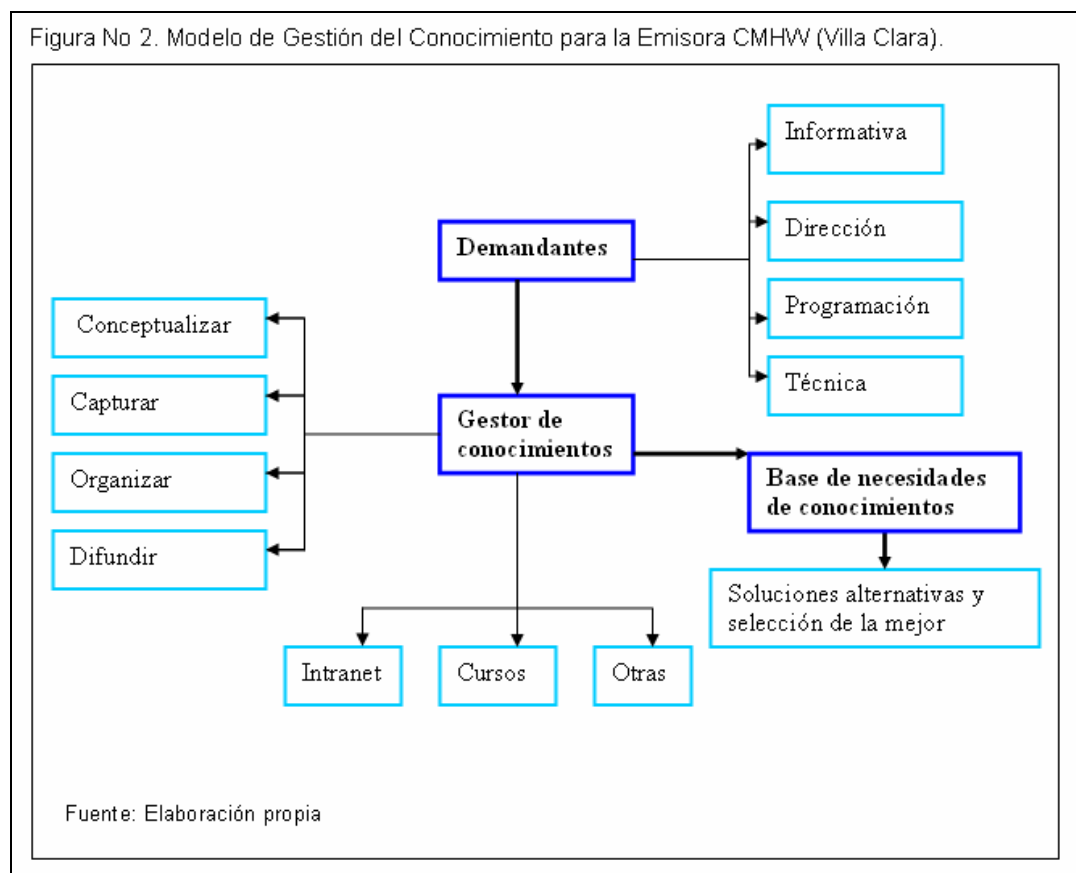
Un dato no dice nada sobre el por qué de las cosas, y por sí mismo tiene poca o ninguna relevancia o propósito. La información es un mensaje normalmente bajo la forma de un documento o algún tipo de comunicación audible o visible. Para que un dato sea información debe ser confiable, oportuna y necesaria para la toma de decisiones. Por otro lado, el conocimiento es el conjunto de experiencias, valores, información y habilidades que posee una empresa y que puede ser útil en su gestión y que a la vez sirve como referencia para su incremento, por lo que la habilidad para usar el conocimiento organizacional en la toma de decisiones efectivas, en función del beneficio de la empresa es la inteligencia. . Por lo que se puede decir que la inteligencia necesita de una gestión de conocimiento en coherencia con las necesidades de decisión.

- **Diseño de un modelo de Gestión del Conocimiento para la Emisora CMHW de Villa Clara**

La Unidad Presupuestada de Villa Clara, Emisora Provincial de Radio CMHW cumple una función social informativa y educativa, con amplia repercusión desde el punto de vista cultural en la sociedad. Es por esto que se le atribuye gran importancia a la gestión del conocimiento, en función de colaborar en la creación de una base sólida en la formación de la sociedad, para el desarrollo ulterior.

Con el diseño del un modelo se contribuirá a mejorar la gestión del conocimiento en la entidad. Para ello es necesario crear una base donde se reflejen los principales problemas que afectan a los trabajadores de la emisora, definiendo así las necesidades de conocimiento, que son demandas en cuanto a capacitación, información o conocimiento en general requeridas por cada empleado desde el área a la que pertenece.

El esquema siguiente muestra la forma en que quedo conformado el modelo:



Este modelo tiene tres componentes fundamentales que son:

1. Los demandantes
2. El gestor de conocimiento
3. La base de necesidades de conocimiento

## **Demandantes**

Los trabajadores de las diferentes áreas (informativa<sup>1</sup>, dirección<sup>2</sup>, programación<sup>3</sup> y técnica<sup>4</sup>) pueden ser demandantes especializados, quienes tienen la tarea de demandar las necesidades de conocimiento que detecten en cada una de las mismas.

## **Gestor de conocimiento**

El gestor de conocimiento, como profesional capaz de aglutinar funciones<sup>5</sup> que anteriormente caían bajo la influencia de otras áreas como la documentación, los recursos humanos, el marketing y la comunicación, la calidad y los sistemas de información, ello requiere del diseño de un nuevo puesto de trabajo. Entre sus tareas fundamentales se encuentra el desarrollo y liderazgo de la función corporativa de gestión del conocimiento, con el objetivo de contribuir a la eficacia y eficiencia de la organización, así como a la calidad de los resultados. Los cursos de formación proporcionan a los trabajadores los conocimientos necesarios para el enriquecimiento de sus habilidades en el puesto de trabajo.

En el caso específico de la Emisora CMHW de Villa se crearán o gestionarán fuera de la entidad cursos en dependencia de lo que necesite cada área, deben hacerse de forma sistemática y las experiencias adquiridas quedarán plasmadas en manuales, permitiendo que estas memorias sirvan de apoyo al resto del personal de la entidad.

Se destaca la creación de una intranet que tiene como finalidad poner a disposición de los usuarios la información que estos demanden para el desempeño adecuado de sus funciones. Para que tenga mayor impacto

---

<sup>1</sup> Puede solicitar el asesoramiento para buscar y elaborar la información de los programas radiales, debido a que la información que se necesita para realizar los trabajos periodísticos por mencionar algunos, no siempre está disponible ni es suficiente.

<sup>2</sup> Está conformada por sub-áreas como contabilidad, recursos humanos y capacitación y cuadros, por tanto, sus necesidades de conocimiento pueden orientarse hacia la búsqueda de una información que capacite a este personal para lograr un desempeño cada vez más eficiente de sus funciones.

<sup>3</sup> Necesita velar por la calidad del producto radial. El personal que la compone: el Subdirector de programación, coordinadores de programas radiofónicos, asistente de programación, copistas, operadores de estudio, fonotecarios, bibliotecaria y artistas puede también demandar conocimiento e información.

<sup>4</sup> La principal misión es garantizar el mantenimiento y cuidado de la tecnología de la emisora, así como instalar programas en las computadoras por lo cual necesita cursos de formación.

<sup>5</sup> Su función será, conceptualizar el conocimiento, dominando los conceptos necesarios ya que debe saber para qué propósito se generaron y cual es el destino o función que van a cumplir. La información se debe generar teniendo en cuenta ese destino o fin. Luego capturar las necesidades de los demandantes y procesarlas de forma tal que le permitan solucionar las insuficiencias detectadas para poder organizar los datos de manera que se conviertan en información tangible para difundir el conocimiento. Estas funciones las pondrá en práctica mediante la creación de cursos de formación y de una Internet para la búsqueda e intranet para difusión.

sobre la organización debe haber una persona responsable de la misma. Debe ser una sola persona dentro de la organización la que tenga la autoridad de mando sobre el contenido, tecnología y estrategia -un gestor de conocimiento-. La intranet puede llegar a ser más fluida y controlable, proporcionando más rentabilidad para la organización a través de una red privada basada en la comunicación estándar de Internet y una versión reducida con acceso limitado sólo a los miembros de la empresa.

En el caso específico de la Emisora CMHW de Villa Clara es necesario que el gestor cree un plan de acceso a la intranet ya que todo el personal de la organización no puede acceder a la información debido a la falta de conectividad por la ausencia de red; se requiere de un compromiso por parte del área técnica para actualizar los equipos en redes donde sea necesario. El plan deberá establecer los requisitos mínimos para conectarse a la intranet e informar a los trabajadores sobre como solicitar el acceso.

El Gestor del Conocimiento no debe realizar la totalidad de estas tareas, sino motivar a sus colegas a que colaboren con la iniciativa; por ello es también un gestor del cambio.

### **Base de necesidades de conocimiento**

La base de necesidades de conocimiento constituye una evolución lógica de los sistemas de bases de datos tradicionales, en un intento de plasmar no ya cantidades ingentes de datos, sino elementos de conocimiento (normalmente en forma de hechos y reglas) así como la manera en que estos elementos han de ser utilizados. Las bases de conocimiento pertenecen a una etapa posterior a las bases de datos, surgieron como respuesta a las necesidades que las aplicaciones de esta disciplina planteaban, puede almacenar, además de hechos, un conjunto de reglas que se sirven para obtener información que no se encuentra almacenada de forma explícita.

El tipo de base necesidades de conocimiento que requiere la Emisora CMHW de Villa Clara almacenará el conocimiento general de la entidad, con el objetivo de conocer el número de demandas que pueden surgir. Dicha base debe estar dotada de una considerable capacidad de deducción a partir de la información que contenga. Esto corresponde a que la necesidad de una notación precisa para representar el conocimiento en la entidad es evidente. La idea que se patrocina es que se debe aprovechar la experiencia acumulada para emplearla en la creación de representaciones conceptuales que, además de servir a la gestión del conocimiento -a la que tienen mucho que aportar-, garantizan la integración de la base de necesidades de conocimiento con sistemas más amplios de gestión, de modo que los recursos creados por el gestor puedan ser reutilizados en la emisora con mayor envergadura. Todo lo cual propiciará que la base funcione adecuadamente y se solucionen las necesidades de conocimiento existentes en la entidad.

## Consideraciones finales

El modelo de gestión del conocimiento, es una alternativa valida para la Unidad Presupuestada de Villa Clara. Emisora Provincial de Radio CMHW. Esta debe emplearse en función de mejorar el nivel de información de los miembros de la organización y para la comunicación a la sociedad.

## Bibliografía

1. Asensio, M.R. (2007). Hacia una escuela inclusiva desde el aprendizaje cooperativo. En línea: 14 de julio de 2008, en [http://giac.upc.es/PAG/giac\\_cas/GIAC\\_JAC/05/JAC05-RAR.htm](http://giac.upc.es/PAG/giac_cas/GIAC_JAC/05/JAC05-RAR.htm)
2. Jiménez, G.(2007). Evaluación de entornos para el aprendizaje cooperativo telemático. Revista iberoamericana de educación. En línea: 14 de julio de 2008, en <http://www.rieoei.org/1762.htm>
3. La Fé, R. Y. (2008). Las relaciones públicas y la gestión del conocimiento. Revista electrónica: Contribuciones a la economía. En línea: 14 de julio de 2008, en <http://www.eumed.net/ce/2008a/ryfj.htm>
4. Maestre, P.(2000). Diccionario de gestión del conocimiento e informática. Fundación dintel, Madrid.
5. Ponjuán, G.(2006). Introducción a la gestión del conocimiento. La Habana: Editorial Félix Varela.
6. Rosental, M. y Iudin, P.(1973). Diccionario Filosófico. Argentina: Ediciones Universo.
7. Terrén, E. (2004).Las organizaciones educativas como sistemas de comunicación. En línea: 14 de julio de 2008, en <http://www.rieoei.org/rie36a10.htm>