Fichas de conocimiento de gestión

¿Qué es?

Son breves informes técnicos, realizados por profesionales especializados, donde se describen los elementos esenciales de los conceptos que se manejan habitualmente en el ámbito de la gestión de las Organizaciones.

A nivel teórico responde a tres preguntas: qué es, para qué sirve y como se describe

A nivel práctico responde a dos preguntas: cómo lo aplican otras entidades y que soportes utilizan

A nivel valorativo incluye una autocomprobación con preguntas relativas a su comprensión y aplicación

A nivel referencial cita la persona que edita la ficha y su entidad de procedencia

¿Para qué sirve?

Las personas que trabajan en el ámbito de la gestión necesitan desarrollar y actualizar permanentemente su conocimiento y aplicarlo con precisión ya que sus decisiones afectan al rendimiento de la Organización. Además el tiempo disponible para el aprendizaje es limitado y debe concentrarse en aspectos específicos que requieren perfeccionamiento.

Necesitan, por tanto, acceder a conocimientos que cumplan las siguientes características: valor técnico, concreción, claridad, usabilidad y rapidez en su comprensión.

Las fichas de conocimiento en gestión están orientadas a personas que se inicien en el manejo de los conceptos de gestión, deseen mejorar su aplicación o formar a otras personas.

La síntesis de la información esencial incluida en cada ficha permite contrastar y mejorar la comprensión del conocimiento que disponemos de un concepto de gestión ya que facilita:

- Entender con rapidez los conceptos de gestión y su finalidad

- Conocer planteamientos, formatos y experiencias de los profesionales de la gestión.

- Valorar el grado de conocimiento que se tiene sobre el concepto y su aplicación práctica

Explicación

Estamos describiendo qué es una ficha de conocimiento utilizando como soporte una ficha de conocimiento.

Pretendemos que, tras su lectura, cualquier profesional pueda construir una ficha de conocimiento de un concepto que domina a nivel teórico y práctico.

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Recoge los objetivos estratégicos para ese año	Mapa Estratégico de la organización
E	Determina acciones, fechas y responsables	Plan Anual de Gestión
	Incluye los factores críticos para tener éxito	Factores críticos de éxito
D	Desarrolla objetivos y acciones a los procesos	Planes de procesos o programas
	Promueve proyectos de mejora	Planes de proyectos
E	Controla los indicadores de medida más importantes	Cuadro de mando de Dirección
	Refleja los resultados anuales	Memoria anual
R	Decide ajustes, cambios y mejoras relevantes	Planes de mejora (personal, usuarios, etc.)

CONOCIMIENTO COMPLETO: COMPRENDER, MÁS ALLÁ DE ENTENDER

"*La comprensión es el proceso de elaborar el significado por la vía de aprender las ideas esenciales de un concepto y relacionarlas con otras ideas que ya tienen un significado para nosotros*" (ref. Wikipedia)

Supone interactuar con el concepto desde diferentes puntos de vista. La comprensión de un nuevo concepto se facilita mediante una secuencia que va más allá de su mera definición. Es importante conocerlo, entenderlo, observar su uso, practicar y hacerlo propio mediante una reflexión significativa sobre su sentido y aplicación.

Existen algunas situaciones en las que se debe comprender con cierta rapidez algún tema antes de su aplicación, debido al riesgo que supone, la importancia de la precisión en su aplicación y/o la necesidad de una ejecución útil y rápida. Son ejemplos de ello el uso correcto de una medicación (prospecto informativo), el inicio de una sesión formativa (ficha de curso) o la implementación de un nuevo sistema de trabajo (procedimiento).

CONOCIMIENTO EN GESTIÓN: ORGANIZACIÓN REDER DE CONTENIDOS

El conocimiento debe facilitar su aplicación y desarrollo posterior. Por ello las fichas de conocimiento presentan su contenido siguiendo la metodología REDER (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación, Revisión), que es el esquema lógico de gestión y mejora continua de los procesos de cualquier organización (ref. http://www.centrosdeexcelencia.com/ o http://www.clubexcelencia.org/).

Partiendo de la definición de cada concepto, el método REDER se desarrolla, en cada ficha, como sigue:

- R: Determinar los resultados a conseguir (en este caso, ¿para qué sirve?)
- E: Planificar y desarrollar los enfoques (Explicación del concepto)
- D: Desplegar los enfoques (ejemplos prácticos y soportes de aplicación)
- ER: Evaluar y revisar los enfoques y su despliegue (Preguntas de autocomprobación)

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

Pasamos a comentar la información que se incluye en cada una de los partes de la ficha.

1.- **¿Qué es?**

Es la primera sección de la ficha, donde se indica la definición del término, tal y como podría aparecer en cualquier diccionario especializado. Es el primer contacto con el concepto y, por tanto, debe describir con claridad y precisión las principales cualidades de este.

El lector/a debe tener claro, desde el primer momento, de qué concepto se está hablando y tener clara su delimitación con otros conceptos cercanos pero diferentes (por ejemplo, "Responsabilidad Social Universitaria" versus "Responsabilidad Social en la Administración Pública")

2.- ¿Para qué sirve?

En este apartado se cita la utilidad, beneficios a corto y largo plazo que podrían obtenerse en la organización con una correcta aplicación del concepto de gestión.

Es recomendable redactarlo de forma telegráfica..... con una pequeña introducción que contextualice los beneficios

Ej.

• AAAAAAAAAAAAA

• BBBBBBBBBBBBB

• CCCCCCCCCCCC

El lector/a podrá apreciar qué consecuencias positivas suelen obtener las organizaciones, con el fin de valorar la oportunidad de su aplicación.

3.- Explicación

Incluye, de la forma más sintetizada posible, el Know-how del experto respecto al concepto de gestión o, en otras palabras, el marco teórico propuesto por él con los diversos enfoques organizativos que podrían aplicarse y la descripción de los electos esenciales para su aprendizaje y aplicación..

Si el texto contiene diferentes contenidos o este tiene una extensión de más de media página, es conveniente separarlo incluyendo títulos que presenten cada una de las partes del texto.

Se suelen incluir, si procede, elementos visuales que faciliten su entendimiento y, a veces, links a explicaciones más amplias que sean de alto interés (ej. Algunos artículos sobre modelos de negocio (ref. blog de Miguel Macías,

http://advenio.es/)Con esta breve descripción el lector/a debe tener información suficiente y clara sobre los aspectos claves del enfoque teórico - práctico del concepto en cuestión.

4.- Ejemplos prácticos

Se exponen y/o citan buenas prácticas concretas de despliegue del concepto en algunas organizaciones. Se pueden incluir aspectos parciales o completos, así como links a ejemplos prácticos (ej. Algunas herramientas para emprendedores y empresas (ref. portal PYME del Ministerio de Industria de España,

http://www.ipyme.org/es-ES/Herramientasemprendedor/Paginas/Herramientasdelemprendedor.aspx

El lector/a podrá contemplar imágenes y/o textos con formatos que se utilizan en situaciones reales, contrastando los aspectos teóricos del concepto con experiencias de aplicación práctica.

5.- Aplicaciones y soportes frecuentes:

Es una tabla donde se citan usos y soportes frecuentes del concepto en las organizaciones.

El lector/a podrá tener una visión secuencial de los diversos formatos que se pueden utilizar en la gestión REDER de procesos donde se trabaja el concepto en cuestión.

6.- **Preguntas de autocomprobación:**

Aquí se redactan, al menos, diez preguntas que invitan a reflexionar sobre la idoneidad de la aplicación práctica del concepto anteriormente explicado.

A veces incluye un texto introductorio que contextualiza la forma de afrontar las preguntas.

El lector/a podrá comprobar, por sí mismo, si ha comprendido los elementos esenciales del concepto y, en caso de trabajar con él, valorar el nivel de idoneidad de su aplicación (ej. ver preguntas al final de esta ficha)

7.- **Datos del autor/a:**

Contiene el nombre, cargo, entidad, logo, actividad y datos de contacto del autor/a

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita http://sugestion.quned.es/ que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Ejemplos prácticos

FICHAS DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN (Proyecto SuGestión):Se pueden ver fichas de conocimiento en gestión en la página web de:

-Fundación Navarra para la Excelencia http://www.qnavarra.com/

-Cátedra de Calidad UNED "Ciudad de Tudela" http://sugestion.quned.es/

Estas fichas son de libre uso, siempre que no sea con fines comerciales, dado que sus autores/as participan en un proyecto internacional de Responsabilidad Social Intelectual (RSI). La propiedad intelectual de origen pertenece a los autores/as.

Están en permanente desarrollo, incorporando nuevos autores/as y conceptos de gestión, innovación y competitividad.

Existe un Comité Técnico que coordina el proceso de elaboración y valida la redacción de contenidos, imágenes y enlaces. El mismo Comité traslada los contenidos de las fichas a la plataforma abierta donde se encuentran disponibles para la sociedad..

Si se desea participar en este proyecto de RSI, como entidad o profesional experto en gestión, se puede contactar con el coordinador técnico de la Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela", en el enlace denominado "contacto" de la parte inferior de la plataforma.

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Acordar ficha de conocimiento a aportar	Carta de presentación del proyecto RSI Fichas de conocimiento en gestión
E	Plantear la distribución de contenidos de la ficha	Ejemplos de fichas de conocimiento en uso
D	Redactar ficha de conocimiento	Plantilla de ficha de conocimiento para rellena
E	Valorar la idoneidad de la ficha elaborada	Ficha de conocimiento redactada (edición 0) para revisar
R	Perfeccionar la ficha con los comentarios del Comité Técnico	Ficha de conocimiento redactada (edición 1) para editar

Cuestiones clave para autoevaluar

Tomando como foco la redacción de una ficha, señalamos los criterios que comparte el Comité Técnico con los autores/as para valora la idoneidad de sus contenidos. Puede valorar el nivel de la redacción de la ficha (máxima = 100)

¿La sección "Qué es", contiene una definición que describe con claridad y precisión las principales cualidades del concepto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En la sección "Para qué sirve", se han citado los beneficios más importantes que pueden derivarse del uso adecuado del concepto en la gestión de la Organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En la explicación se cita algún marco de referencia relativo al concepto o su aplicación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La explicación contiene información suficiente y clara sobre los aspectos claves del enfoque teórico - práctico del concepto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La explicación incluye algún elemento visual que facilite su entendimiento y/o links a explicaciones complementarias de interés para el lector/a?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿La explicación tiene partes claramente diferenciadas que están encabezadas por títulos representativos de su contenido?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En la sección "Ejemplos prácticos", se presentan imágenes o links de aplicaciones interesantes del concepto, que ayuden a conocer experiencias de otras organizaciones?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En la sección "Aplicaciones y soportes frecuentes" se citan formatos de trabajo de forma coherente con la secuencia REDER de su gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En la sección "Preguntas de autocomprobación" facilita la valoración de los principales elementos del concepto y la idoneidad de la aplicación práctica?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Los datos relativos a la información del autor/a y entidad de procedencia son adecuados para su publicación en Internet como fuente de referencia de la ficha?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

	Autor: Juan Garcia Zubizarreta	Cargo: Asesor
	Empresa/organización: Fundación Navarra para la Excelencia	
	Actividad: Promover la Excelencia en la Gestión	Contacto: www.qnavarra.com