

Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know

Thomas H. Davenport y Laurence Prusak
Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2000

Reseñado por Julio Alvarado Vélez

El libro *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, de Thomas H. Davenport y Laurence Prusak, es un clásico en el campo de la gestión del conocimiento. La obra presenta un análisis profundo de cómo las empresas pueden aprovechar el conocimiento para mejorar su desempeño y mantener una ventaja competitiva.

Los autores comienzan el libro discutiendo la importancia del conocimiento en las empresas modernas y cómo ha evolucionado el enfoque de las organizaciones hacia el conocimiento en los últimos años. Luego, presentan una serie de conceptos y marcos teóricos para comprender cómo las empresas pueden administrar el conocimiento, incluyendo la gestión del conocimiento, la ingeniería del conocimiento y la inteligencia empresarial.

La premisa central del libro es que el conocimiento es un recurso clave para cualquier organización exitosa. Los autores argumentan que, en un mundo cada vez más complejo y dinámico, el conocimiento se ha convertido en un elemento crítico para la supervivencia y el crecimiento de las empresas. Sin embargo, también señalan que muchas empresas no saben cómo gestionar efectivamente su conocimiento, lo que resulta en una subutilización de este recurso.

La obra está estructurada en tres partes. La primera proporciona una introducción a la gestión del conocimiento, explicando qué es y por qué es

importante. Los autores sostienen que el conocimiento es diferente de la información y que las empresas deben ser capaces de identificar, capturar y utilizar el conocimiento de sus empleados y clientes para tomar decisiones informadas.

La segunda parte se centra en las prácticas de gestión del conocimiento y proporciona una visión general de las técnicas y herramientas que las empresas pueden utilizar para administrar su conocimiento. Los autores analizan cómo las empresas pueden crear una cultura de conocimiento y fomentar la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los empleados. También discuten la importancia de la tecnología en la gestión del conocimiento, incluyendo la creación de bases de datos y la implementación de sistemas de gestión del conocimiento.

La tercera y última parte del libro aborda los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en la gestión del conocimiento. Los autores examinan cómo las empresas pueden medir el valor del conocimiento y cómo pueden utilizar la gestión del conocimiento para impulsar la innovación y la creatividad. También discuten cómo la gestión del conocimiento puede ayudar a las empresas a enfrentar los desafíos del cambio y la incertidumbre.

Considero que, si bien esta es una obra muy valiosa para aquellos interesados en la gestión del conocimiento, ya que además proporciona una visión general de cómo las empresas pueden administrar y utilizar el conocimiento interno para mejorar su rendimiento, algunos elementos podrían ser considerados como limitantes de su propósito final.

En este sentido, se pueden nombrar los siguientes: falta de enfoque en la cultura empresarial: aunque el libro discute la importancia de desarrollar una cultura de aprendizaje continuo, no profundiza lo suficiente en cómo las empresas pueden crear y mantener una cultura empresarial que fomente la colaboración y el intercambio de conocimientos.

Falta de consideración de la ética empresarial: el libro no profundiza lo suficiente en cómo las empresas pueden administrar y utilizar el conocimiento interno de manera ética y responsable. La gestión del conocimiento también debe considerar la protección de la privacidad y la propiedad intelectual.

Por último, se podría señalar que tiene un enfoque limitado en la gestión del conocimiento técnico, pues se centra en este enfoque, lo que significa

que no profundiza lo suficiente en cómo las empresas pueden gestionar otros tipos de conocimiento, como el conocimiento tácito o el conocimiento social. Adicionalmente, el enfoque del libro se centra principalmente en organizaciones grandes y establecidas, lo que podría limitar su aplicabilidad a pequeñas empresas o *startups* que operan en entornos altamente cambiantes.

A pesar de esto, no se puede desestimar que es un libro de referencia en la gestión del conocimiento y presenta una serie de aspectos positivos como la manera en la que proporciona una visión detallada de cómo las organizaciones pueden aprovechar y gestionar el conocimiento para mejorar su desempeño y lograr una ventaja competitiva. Además, a través de una amplia gama de ejemplos de empresas que han tenido éxito en la gestión del conocimiento, permite a los lectores ver cómo se podrían aplicar las teorías y los conceptos en el mundo real.

Sin embargo, cabe señalar que, aunque el libro presenta, en efecto, una amplia gama de ejemplos de empresas que han tenido éxito en la gestión del conocimiento, la mayoría de estos ejemplos se basan en empresas estadounidenses. Considero que esto podría limitar su utilidad para lectores de otras partes del mundo, especialmente aquellos que operan en contextos culturales y empresariales diferentes como, por ejemplo, Ecuador.

Finalmente, el libro destaca la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo en la gestión del conocimiento, ofrece consejos prácticos sobre cómo fomentar una cultura de aprendizaje y compartir conocimientos en las organizaciones, y proporciona una visión profunda sobre cómo las tecnologías de la información pueden utilizarse para facilitar la gestión del conocimiento en las organizaciones.