



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



KMS - Sistemas de Gestión del Conocimientos

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

Los **sistemas KMS** (*Knowledge Management Systems – Sistemas de Gestión del Conocimiento*) son sistemas de información diseñados para **capturar, organizar, almacenar, compartir y reutilizar el conocimiento** dentro de una organización. Desde la perspectiva de las **Tecnologías de la Información (Information Technologies, IT)**, los KMS proporcionan la infraestructura necesaria para transformar información dispersa y experiencias individuales en **conocimiento organizacional estructurado**.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, comprender los sistemas KMS implica reconocer que, en las organizaciones modernas, el conocimiento es un **activo estratégico**, comparable a los recursos financieros o materiales. Los KMS permiten gestionar ese activo de manera sistemática, reduciendo la dependencia de personas específicas y fortaleciendo la capacidad de aprendizaje organizacional.

Desarrollo

1. Conocimiento y sistemas de información

El **conocimiento** (*Knowledge – Conocimiento*) se diferencia de los datos y de la información. Mientras los datos son registros básicos y la información es el resultado de su organización, el conocimiento incorpora **contexto, experiencia e interpretación**.

Desde la administración, el conocimiento guía la toma de decisiones y la resolución de problemas. Desde las Tecnologías de la Información, los KMS permiten **estructurar y hacer accesible ese conocimiento**, evitando que quede limitado a individuos o áreas específicas.

Los KMS surgen como respuesta a la necesidad de **preservar y compartir el saber organizacional**.

2. Definición y alcance de los sistemas KMS

Un **KMS** es un sistema de información orientado a gestionar el ciclo completo del conocimiento, incluyendo su creación, almacenamiento, distribución y aplicación.

Desde TI, los KMS se caracterizan por:

- Repositorios digitales de documentos y contenidos.
- Herramientas de búsqueda y clasificación.
- Mecanismos de acceso controlado.
- Integración con otros sistemas de información.

Desde la administración, su alcance incluye la mejora de la eficiencia, la reducción de errores repetidos y el fortalecimiento de la capacidad innovadora de la organización.

3. Tipos de conocimiento gestionado por los KMS

Los sistemas KMS gestionan distintos tipos de conocimiento:

- **Conocimiento explícito (Explicit Knowledge – Conocimiento Explícito):** documentado y fácilmente transmisible.
- **Conocimiento tácito (Tacit Knowledge – Conocimiento Tácito):** basado en la experiencia y más difícil de formalizar.

Desde las Tecnologías de la Información, los KMS se enfocan principalmente en el conocimiento explícito, aunque también facilitan la socialización del conocimiento tácito mediante espacios colaborativos. Desde la administración, esta distinción es clave para diseñar estrategias de gestión del conocimiento realistas.

4. Componentes de un sistema KMS

Un KMS suele incluir:

- Repositorios de conocimiento.
- Sistemas de clasificación y metadatos.
- Herramientas de búsqueda.
- Espacios colaborativos y de aprendizaje.

Desde TI, estos componentes aseguran acceso eficiente y escalabilidad. Desde la administración, permiten convertir experiencias individuales en **recursos reutilizables**.

El valor del KMS depende de la coherencia entre estos componentes y los procesos organizacionales.

5. KMS e integración con otros sistemas

Los KMS se integran con **sistemas ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)**, **CRM (Customer Relationship Management – Gestión de Relaciones con Clientes)** y otros sistemas operativos.

Desde las Tecnologías de la Información, esta integración permite capturar conocimiento generado durante la operación. Desde la administración, facilita el acceso al conocimiento en el momento en que se toman decisiones.

El KMS actúa como una **capa transversal** dentro del ecosistema de sistemas de información.

6. KMS y toma de decisiones

Uno de los principales aportes del KMS es apoyar la **toma de decisiones informada**. Al centralizar experiencias previas, mejores prácticas y lecciones aprendidas, el sistema reduce la improvisación y el riesgo.

Desde TI, el KMS asegura disponibilidad y consistencia de la información. Desde la administración, mejora la calidad y rapidez de las decisiones.

El conocimiento compartido se transforma en **ventaja competitiva**.

7. KMS y aprendizaje organizacional

Los KMS son un soporte clave del **aprendizaje organizacional (Organizational Learning – Aprendizaje Organizacional)**. Permiten que la organización aprenda de su propia experiencia y la conserve en el tiempo.

Desde la administración, esto fortalece la continuidad y la mejora continua. Desde TI, el sistema actúa como memoria organizacional.

Un KMS bien utilizado evita la pérdida de conocimiento ante rotación de personal.

8. Beneficios organizacionales de los KMS

Entre los principales beneficios de los sistemas KMS se destacan:

- Reducción de duplicación de esfuerzos.
- Mayor eficiencia operativa.
- Preservación del conocimiento crítico.
- Mejora en la innovación y la calidad.

Desde las Tecnologías de la Información, estos beneficios dependen de la calidad del diseño y la adopción del sistema. Desde la administración, requieren una cultura de colaboración.

9. Desafíos en la implementación de KMS

La implementación de un KMS presenta desafíos técnicos y organizacionales. La resistencia a compartir conocimiento y la falta de actualización de contenidos son obstáculos frecuentes.

Desde TI, se deben garantizar usabilidad y acceso. Desde la administración, es necesario incentivar el uso y la participación.

Un KMS sin adopción se convierte en un repositorio estático sin valor estratégico.

10. Ejemplo aplicado

Un área administrativa documenta procedimientos, resoluciones frecuentes y experiencias de proyectos pasados en un KMS. Nuevos empleados acceden a este conocimiento, reduciendo tiempos de capacitación y errores operativos.

Este ejemplo muestra cómo un KMS **transforma la experiencia acumulada en un recurso organizacional reutilizable**.

Conclusión

Los sistemas KMS constituyen un componente esencial del ecosistema de sistemas de información orientados a la gestión del conocimiento. Desde la perspectiva de las **Tecnologías de la Información**, proporcionan herramientas para capturar, organizar y distribuir conocimiento de forma estructurada. Desde la administración, permiten preservar el saber organizacional, mejorar la toma de decisiones y fortalecer el aprendizaje continuo.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, comprender los sistemas KMS implica reconocer que **el conocimiento es un activo estratégico** y que su gestión requiere tanto tecnología como procesos y cultura organizacional. Un KMS bien implementado convierte la experiencia colectiva en una fuente sostenible de valor para la organización.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Qué es un sistema KMS y qué tipo de activo gestiona?
2. ¿Cuál es la diferencia entre conocimiento explícito y tácito?
3. ¿Cómo se integran los KMS con otros sistemas de información?
4. ¿Qué rol cumplen los KMS en la toma de decisiones organizacionales?
5. ¿Qué desafíos organizacionales presenta la implementación de un KMS?

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.

